



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de
Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
Moyobamba- San Martín 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR (ES):

Vásquez Caro, Jhon Jairo (orcid.org/0000-0002-2088-3117)

ASESOR(A)(ES):

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso.

A mi familia por brindarme el apoyo a lo largo de todo el proceso de Posgrado y a lo largo de la vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a la formación tanto profesional y como ser humano.

Jhon Jairo

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindando paciencia y sabiduría para culminar con éxito las metas propuestas.

A los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a mi desarrollo como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo

El autor

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba -San Martín 2023", cuyo autor es VASQUEZ CARO JHON JAIRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222 | Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-08-2023 20:33:28 |
| HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460 | Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 20:24:34 |

Código documento Trilce: TRI - 0641330



Declaratoria de originalidad del autor/ autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ CARO JHON JAIRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba -San Martín 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| JHON JAIRO VASQUEZ CARO DNI: 47224876 ORCID: 0000-0002-2088-3117 | Firmado electrónicamente por: JVASQUEZCA18 el 02- 07-2023 16:42:40 |

Código documento Trilce: TRI - 0564093



Índice de contenidos

| | |
|---|--------------|
| Caratula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | iv |
| Declaratoria de originalidad del autor/ autores..... | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract | x |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 6 |
| III. Metodología | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 20 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5. Procedimientos..... | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. Resultados..... | 25 |
| V. Discusión | 31 |
| VI. Conclusiones | 36 |
| VII. Recomendaciones | 37 |
| Referencias | 39 |
| Anexos | |

Indice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPM</i> | 25 |
| Tabla 2 <i>Desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPM</i> | 26 |
| Tabla 3 <i>Prueba de normalidad de los datos procesados</i> | 27 |
| Tabla 4 <i>Relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias</i> | 28 |
| Tabla 5 <i>Prueba de normalidad de los datos procesados</i> | 29 |
| Tabla 6 <i>Relación de la gestión documentaria y desarrollo de competencias</i> | 30 |

Indice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Factores determinantes de la gestión documentaria | 15 |
| Figura 2 Elementos que componen las competencias organizacionales..... | 19 |

Resumen

El trabajo tuvo como principal objetivo estudiar la relación entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el 2023. Como parte de la metodología, el estudio fue de tipo básica, de nivel descriptiva-correlacional y desarrollada bajo el diseño no experimental con una sola evaluación. El recojo de información se realizó a través de la encuesta a 64 funcionarios, registrando su respuesta en cuestionario. Tras el procesamiento de datos se ha podido concluir que, la gestión documentaria en la GAT de la MPM en el año 2023 mantiene un nivel regular calificado por el 48,4% de los encuestados, asimismo, el desarrollo de competencias se sitúa en un nivel medio, calificado así por 43,8%. Además, se confirmó la existencia de una relación significativa entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias, pues la prueba de correlación revelo un índice de 0.794, siendo significativa al nivel 0.000. De manera específica, se determinó que la relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias es significativa, siendo la administración de archivos ($Rho=0.749$), el componente estratégico ($Rho=0.744$) y tecnológico ($Rho=0.739$) los que mayor relación mantiene con el desarrollo de competencias, sin dejar de lado el componente cultural ($Rho=0.684$), la relación de estas dimensiones fue significativa al nivel 0.000.

Palabras clave: Gestión, documentación, desarrollo, competencias.

Abstract

The main objective of the work was to study the relationship between document management and the development of skills in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Moyobamba in 2023. As part of the methodology, the study was of a basic type, descriptive level -correlates and developed under the non-experimental design with a single evaluation. The collection of information was carried out through the survey of 64 officials, recording their response in a questionnaire. After data processing, it has been possible to conclude that document management in the GAT of the MPM in 2023 maintains a regular level qualified by 48.4% of those surveyed, likewise, the development of competences is at a level average, qualified as such by 43.8%. In addition, the existence of a significant relationship between document management and the development of competencies was confirmed, since the correlation test revealed an index of 0.794, being significant at the 0.000 level. Specifically, it was determined that the relationship of the dimensions of document management with the development of competencies is significant, being the administration of archives ($Rho=0.749$), the strategic component ($Rho=0.744$) and technological ($Rho=0.739$) those that maintain the greatest relationship with the development of competencies, without neglecting the cultural component ($Rho=0.684$), the relationship of these dimensions was significant at the 0.000 level.

Keywords: Management, documentation, development, skills.

I. INTRODUCCIÓN

En el sector público, la gestión documental es un paso clave para la organización. Los documentos archivados son una fuente de datos importantes y deben protegerse y conservarse como prueba de las acciones de la entidad. Esta forma de hacer las cosas ayuda a una aceleración y efectividad de las tareas, siendo esto vital para mejorar la excelencia de los datos (Camilo y Castro, 2020). Por otro lado el desarrollo de competencias es un tema de gran importancia, debido a los retos al que se enfrenta el sector empresarial y gubernamental, exigiendo a los trabajadores estar preparados para adaptarse a los diferentes contextos que se presentan en el entorno económico y laboral (Jariot-Garcia et al. 2021).

Por ello, en el contexto global, Se ha visto un aumento emocionante en el mercado de soluciones de gestión documental. Un estudio reciente de Fortune Business Insight preveía que alcanzará un crecimiento anual del 17% hasta el 2029, que sugiere grandemente cómo está siendo acogido en ámbitos tanto públicos y privados (Adea, 2022), asimismo el sector gubernamental, se enfrentan a un desafío importante al tratar de administrar sus documentos, sin el cual pueden caer en desactualización y obsolescencia. Como Cuba, que posee una historia de archivado extensa, por lo tanto, se han diseñado una pluralidad de tácticas a fin de organizar y manejar adecuadamente la documentación. Sin embargo, a pesar de los avances, todavía hay obstáculos que dificultan la preservación de la memoria histórica, como la tecnología obsoleta, la escasez de recursos para digitalizar, los limitados equipamientos y recursos disponibles para la preservación y restauración de fondos documentales (Ledesma, 2022).

Asimismo, el problema que enfrentan las instituciones públicas sobre la gestión documentaria se sustenta en la inexistencia de estrategia para la gestión de archivos documentales adecuada, la cual debe abordar el almacenamiento, acceso, indexación, recuperación, mantenimiento, y disposición de los documentos. Sumado a ello está la falta de estándares de

documentación, insuficiente formación de los especialistas y la falta de herramientas tecnológicas para apoyar el procesamiento de documentos. Esto lleva a que la institución no tenga una plataforma para la recuperación y uso de documentos, lo que afecta el rendimiento de los especialistas en el desarrollo de sus competencias (Díaz et al. 2022).

Además, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM exige a todas las entidades del Estado Peruano que implementen sistemas de gestión documental avanzada con el fin de garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de todos los documentos y expedientes a través de la utilización de tecnologías de información y comunicación. De esta forma, se busca lograr una optimización de las soluciones del ámbito archivístico. (Viloria, 2023). No obstante, muchas áreas públicas, como la Gerencia de Administración Tributaria en las municipalidades del Perú, se han tenido que enfrentar a las falencias relacionadas con la gestión documentaria y el desarrollo de competencias, convirtiéndose en una preocupación importante para los funcionarios municipales y el gobierno, pues enfrentan retos para supervisar la documentación tributaria.

De igual forma, todo esto se debe a la falta de un sistema de administración de la documentación adecuado, la inexistencia de una política de archivo o la ausencia de una solución de almacenamiento de documentos. Esto afecta la capacidad de las municipalidades de recuperar la documentación necesaria de forma rápida y eficiente (Pérez et al. 2021). Otro problema es la falta de desarrollo de competencias, debido a que muchas municipalidades carecen de los recursos necesarios para formar a sus empleados en los últimos cambios en la ley tributaria. Esto hace que los empleados carezcan de las habilidades necesarias para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Por último, muchas municipalidades tienen un sistema de recolección de datos y una infraestructura informática antiguos y deficientes. Esto dificulta el procesamiento de datos y la recopilación de información tributaria. Esto hace más difícil el proceso de toma de decisiones y el manejo de la información (Vidalón y Bustamante, 2022).

Asimismo, las instituciones públicas de la región San Martín, se han visto en la necesidad de emplear tecnologías de información para la gestión documentaria, de tal manera facilitar los procesos operativos y la atención al cliente. Sin embargo, la adaptación de los usuarios a la era digital ha sido un factor limitante en su implementación, sin lugar a duda, en la actualidad diversas entidades locales, sobre todo las zonas más alejadas de la región, emplean la documentación física, retrasando muchas veces los procesos documentarios o los trámites realizados por el usuario (Pérez et al., 2021). Cabe recalcar que, en el ámbito local, las instituciones públicas no están exentos de la complejidad de la situación, la Municipalidad Provincial de Moyobamba maneja una gran cantidad de documentos. Esto, sin embargo, ha sido una gestión documental poco eficiente, puesto que no hay información de forma oportuna para afrontar los problemas, junto con la duplicidad de información y la falta de espacio para su almacenamiento, genera una inseguridad en los mismos.

De igual manera, se ha observado pérdida de documentos, la ausencia de interacción entre los empleados y poca vigilancia. Estas situaciones se han reflejado en la deficiente adquisición de habilidades, lo que conlleva a la escasa iniciativa, la poca coordinación entre los trabajadores y el jefe, la falta de aptitudes comerciales, la falta de cumplimiento con los objetivos, la baja predisposición, la carencia de actitud coherente, la falta de autonomía, muchos desconocen sus roles y obligaciones, todo esto ha provocado una caída en el rendimiento laboral de la administración pública. Todo ello impide el desarrollo de competencia en el personal, porque no logran centrarse en los resultados finales, no fomentan un ambiente de trabajo colaborativo, no apoyan el crecimiento personal, y se les complica adaptarse a los cambios. Ello repercute en la calidad de atención a los usuarios, quienes finalmente terminan quejándose de recibir malas atenciones, escasa información, falta de seguimiento de trámites, entre otros

Tras lo indicado se planteó como problema general, ¿Cuál es la relación de la gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023? Así mismo tenemos como problemas específicos: i. ¿Cuál es el nivel de gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023? ii. ¿Cuál es el nivel de desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023? iii. ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023?

En este contexto, el proyecto de tesis resultó de gran conveniencia, puesto que el área administrativa de la Municipalidad de Moyobamba requiere mejorar la eficiencia de la gestión documentaria, pues permite a las instituciones almacenar y proteger documentos importantes que se realizan a diario y que el personal tenga acceso a la disponibilidad de información que lo requiera, esto mejora el nivel de competencias del personal. Asimismo, se justificó teóricamente, ya que se enriqueció el estudio mediante teorías, definiciones, características, etc. en el marco teórico, portando información valiosa para otras investigaciones sobre las variables. Asimismo, el estudio se justificó bajo la relevancia social, por tanto, uno de los beneficiados con la investigación fueron los pobladores y usuarios, que recibieron una mejor atención sin demora en los trámites y con información oportuna, también se vieron beneficiados los funcionarios y colaboradores de la institución, ya que una mejora en la gestión documental agilizará el desarrollo de sus actividades y facilitará la toma de decisiones.

Así también, la investigación posee valor práctico, ya que la identificación de deficiencias en el análisis en cada uno de los elementos que conforman tanto la variable gestión documentaria como la variable habilidades directivas permitieron a los directivos desarrollar estrategias de mejora, que faciliten el manejo de la información institucional, así como también dar respuesta

oportuna a los problemas presentes. En cuanto a la utilidad metodológica, se elaboraron los medios de recolección tomando como base teorías ya validadas, que faciliten la interpretación de la información, así como también que permitan la evaluación de las variables, para que a través de ella los funcionarios puedan tomar decisiones.

A razón de, se plasmó como objetivo principal, estudiar la relación entre la gestión documentaria y el desarrollo de habilidades en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. Así como objetivos específicos, i. Investigar el nivel la de gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. ii. Estudiar cuál es el nivel de desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. iii. Indagar la asociación entre las dimensiones de la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

Por lo tanto, como presunción general, se propone H_p : Existe una asociación importante entre la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. Las hipótesis particulares son: H_{p1} : El nivel de gestión documentaria es alta en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. H_{p2} : El nivel del desarrollo de competencias es alto en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. H_{p3} . Existe una correlación significativa entre las dimensiones de la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Después de una exhaustiva revisión de la información disponible en diversas plataformas digitales, hemos elegido varios documentos relacionados con la gestión documental y el desarrollo de competencias en el ámbito público. Esta selección se hizo siguiendo criterios especializados que nos permitieron obtener información científica y de calidad como son la consulta en repositorios asociados a los repositorios de Scopus, Scielo y Web of Science, asimismo la revisión de cada uno de los estudios seleccionado en función de los criterios de claridad del contenido, relevancia para la investigación y adecuación al contexto de estudio. Los documentos seleccionados se han clasificado en antecedentes internacionales, nacionales y locales, con el fin de respaldar nuestra investigación en curso.

A nivel global, Astoni et al. (2022), concluyeron que, uno de los principales problemas de la gestión por competencias en el sector estatal es que requiere un compromiso en todos los niveles institucionales. Sin embargo, en dichas instituciones existe deficiencia en la coordinación entre los diferentes departamentos y oficinas para asegurar que la gestión por competencias sea eficaz. Esto es difícil de lograr ya que es una organización grande y compleja. Además, la implementación de una postura de gestión a través de las habilidades se ve ameritada por la inadecuada determinación y cuantificación de tales habilidades de los asalariados, receptando múltiples inconvenientes al ser un proceso complicado y costoso. No obstante, menciona que pese a los esfuerzos de las prácticas y los análisis para hacer viable el desarrollo de habilidades en las corporaciones públicas, su implantación ha sido reducida y no equitativa, demostrando la necesidad de incrementar el estudio y las acciones en programas de determinación de la administración por habilidades en el sector Público.

Por su parte, Bouth & Dos Santos (2022), concluyeron que, La clasificación funcional aliada a la representación del tipo de documento en el plan de clasificación puede ser apropiada por la organización de archivos. Esto se

debe a que facilita un acceso más efectivo a los archivos y favorece la visualización del contexto de los documentos producidos. Así también el autor menciona que se aprecia la necesidad de implementar mecanismos de clasificación archivística que describan no sólo las acciones de la institución sino también sus documentos, con la intención de preservar el contexto de producción a lo largo del tiempo, especialmente en entornos digitales. Al no tener una gestión documental adecuada, los documentos pueden no estar organizados de manera eficiente, lo que dificulta encontrarlos y acceder a ellos rápidamente. Esto revela que los empleados pierden tiempo buscando información en lugar de trabajar en los proyectos que se les han asignado.

De esta manera, Díaz et al. (2022), concluyeron que, la investigación de diversas políticas universitarias indica que no hay un acuerdo claro sobre los elementos que deberían formar parte de una herramienta de esta naturaleza en instituciones de educación superior. Es indispensable implementar la administración documental como elemento básico dentro de la gobernanza de información. En la organización de las actividades de administración documental en universidades existe una amplia variedad y necesitan ser establecidos de acuerdo a las exigencias y necesidades institucionales. Además, el autor apunta que esta área de administración resulta crucial, pues responsable de promover, identificar, clasificar, describir, apreciar y dar a conocer los fondos documentales, tanto los convencionales como aquellos que componen la memoria de la institución. Estos programas se encuentran conectados al procedimiento de toma de decisiones, control interno, administración de amenazas y responsabilidad por los reportes, de una manera responsable y sin fisuras.

De acuerdo con, Sosa et al. (2022), concluyeron que, es necesario que las instituciones realicen de manera progresiva los diagnósticos que identifiquen los requerimientos y los jerarquicen, de forma que se puedan establecer estrategias para su apropiada implementación. A largo plazo, la creación de un Sistema Institucional de Archivos ayudará a organizar y mantener automatizada la gestión documental, permitiendo así responder las solicitudes

de información de la sociedad con mayor rapidez. Así también el autor menciona que es importante señalar que todas las organizaciones deben tener en cuenta al menos tres escenarios. El primero es promover una cultura documental, donde se explique el desconocimiento de la materia por parte de la industria pública y privada, así como la importancia de cumplir con los reglamentos, la accesibilidad a la información y el rendimiento de cuentas. El segundo es la integración de recursos monetarios, tecnológicos y operativos para programas de organización y formación profesional en gestión documental.

Por su parte, Acosta (2022), concluyó que la aplicación web, producida con la estrategia Extreme Programming (XP) automatizará todos los procedimientos y acciones relacionadas con la Sociedad. Además, el sistema creado está en funcionamiento y brinda información que será de gran relevancia para alumnos, profesores y demás líderes. El inconveniente surgió con relación al seguimiento de horas de trabajo de un empleado, ya que, para acceder a este tipo de información, se debía recurrir a documentos en papel, los cuales a menudo resultaban perdidos o no localizables, lo que resultaba un gran problema para el personal y la rapidez con que se logre gestionar dicha documentación a favor de lo que la organización necesite en el desarrollo de su función.

En cuanto al contexto nacional, Cerna et al. (2022), concluyeron que existe conexión moderada entre el cloud computing y la administración de documentos, lo que abre la posibilidad de llegar a aprovechar esa tecnología en diferentes sectores, tales como el académico y el empresarial. Los beneficios de hacerlo pueden ser varios. Igualmente, una relación adecuada entre el cloud computing y los objetivos organizacionales fue identificada; sin embargo, su típico vínculo con la política organizacional presenta un vínculo débil. Por ende, es esencial que las compañías ponderan sobre la utilización de la tecnología en la planificación estratégica para mejorarse en costos, en respuestas rápidas, y en procesos operativos flexibles y ajustados a los requerimientos, tanto internos como externos. Finalmente, los autores

mencionan que el cloud computing otorga una mayor eficiencia a la gestión documental, abriendo la puerta a la digitalización de documentos y a la eliminación de barreras espaciotemporales.

Así también Estrada & Pajares (2021) en su estudio logro identificar que la relación entre la gestión documental y el rendimiento organizacional en la SDRG del MTPE en Jesús María en 2021 es muy estrecha. Al asignar series documentales y clasificar los documentos de manera correcta, se logra una organización más eficiente, lo que a su vez beneficia la administración documental de los colaboradores y contribuye a un mejor rendimiento en general. Una clasificación adecuada también facilita el acceso a la información, lo que permite una atención más eficiente de los procedimientos de la organización y mejora el rendimiento en general. La descripción detallada de los documentos facilita su ubicación y la de los archivos, lo que garantiza un servicio de información eficiente y, nuevamente, contribuye a un mejor rendimiento organizacional. Asimismo, la valoración, selección y eliminación adecuada de los documentos permite determinar los plazos específicos en los que deben conservarse y su disposición final. Esto favorece la obtención de los documentos necesarios y mejora el flujo de información, lo que a su vez permite a los colaboradores satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más rápida y eficiente. En definitiva, todos estos elementos juegan un rol importante en la mejora del rendimiento organizacional.

Asimismo, Rabanal et al. (2020), en su estudio desarrollado en una universidad, lograron determinar que los egresados de esta deben complementar sus aptitudes personales y sociales para ser aptos para el empleo, pues la empleabilidad se enfoca en el individuo y sus estudios académicos, al tiempo que la ocupabilidad se refiere al contexto. Deben mejorar sus capacidades individuales y sociales para ser empleables, pues la empleabilidad se centra en la persona y su educación, mientras que la ocupabilidad en el entorno. Asimismo, las habilidades y aptitudes del personal necesitan mejorar, pues deben fortalecer sus conocimientos y habilidades

para lograr una empleabilidad adecuada, ya que esta depende de la persona y de su capacidad de aprender, así como de las circunstancias de la ocupación. Además, el estudio muestra una situación de fragilidad en relación al empleo, por lo que, la preparación académica fue un factor fundamental en lo que respecta a estas personas.

A nivel local García (2019) concluye que, en 2019, el 59% de los usuarios de la gerencia de finanzas de la MDBSH recibió una evaluación de "Bajo" en gestión documentaria, el 27% recibió una evaluación de "Medio" y el 14% una evaluación de "Alto". Asimismo, dichos resultados que evalúan la administración documentaria según sus dimensiones indican que el 62% de los usuarios consideraron la clasificación documentaria como baja, el 37% como media, y el 1% como alta. Para la descripción documentaria, se señaló baja por 57%; un 33% la calificó como media, y el 10% restante como alta. En cuanto a la dimensión de valoración documentaria, el 62% de los encuestados la consideraron como deficiente, mientras que el 37% la evaluó como regular y el 1% como óptima. Sobre el control de acceso, el 63% estimaba que era bajo, el 28% que era aceptable, y el 9% lo calificó como satisfactorio. En la dimensión de control físico, el 57% lo tasó como deficiente, el 33% lo evaluó como regular y el 10% consideró que era bueno.

Además, Bustamante y Vásquez (2020) concluyen que, se ha encontrado una relación moderadamente positiva (0.415) entre la productividad y las destrezas para laborar en la municipalidad distrital de Jepelacio. Esto se respalda por un p-valor menor ($0.003 < 0.005$) y una prueba bilateral. En consecuencia, se puede afirmar que las competencias laborales tienen un impacto favorable del 17.22% en la productividad de los colaboradores en dicha municipalidad, debido al desempeño exitoso que muestra un individuo en su trabajo y que pueden contribuir significativamente a la productividad en términos del cumplimiento de las metas planteadas por la organización y al cumplimiento de los objetivos de la organización en términos del cumplimiento a cabalidad con cada uno de los proyectos de inversión y diligencias planteadas de manera anticipada al inicio de la gestión.

Del mismo modo, Flores (2021) concluye que, el nivel de manejo de documentos es promedio en un 42%, deficiente en un 33% y satisfactorio en un 25%. Estos resultados se atribuyen a que el personal de la Municipalidad Provincial de Picota recibe capacitaciones periódicas sobre los cambios en la administración de documentos. Asimismo, se sigue el manual de organización y funciones proporcionado por la institución para garantizar una atención adecuada al usuario. Además, tras la aplicación del estadístico Rho se logró identificar un coeficiente de relación igual a 0.954 lo cual demuestra una alta correlación positiva entre la administración de los documentos y la eficiencia en el servicio brindado, lo cual fue refrendado con el p-valor hallado que fue inferior o igual a 0.01.

Así también, Pérez (2021) concluye que la Municipalidad Provincial de Rioja ha fortalecido su gestión documental haciendo uso del DL 1310, a través de las políticas destinadas a la mejora de la administración pública estatal direccionada a la comunidad en general, permitiendo una gestión por procesos de acuerdo al Decreto Supremo 004-2013-PCM. Por otra parte, se identificaron factores que dificultan la implementación del DL 1310 en esta localidad, tales como el escaso acceso a plataformas tecnológicas interconectadas con otras entidades, la dificultad de garantizar la accesibilidad y la conservación de los documentos. Además, la falta de actividades de iniciación y capacitación, así como la ausencia de políticas y objetivos relacionados con la gestión documental y los lineamientos y procedimientos necesarios, hizo que su implementación sea dificultosa. Por último, se comentó que el logro de una administración digital beneficiaría al Municipio Provincial de Rioja con respecto a su manejo documentario.

Es esencial considerar los fundamentos teóricos de las variables que se están investigando, como la gestión documentaria, la cual es descrita por Cerna et al., (2022) como un proceso que se utiliza para administrar los documentos y contenidos de una organización. Esto incluye la captura, el almacenamiento, el control, la recuperación, la distribución y la destrucción de documentos,

estos documentos pueden incluir documentos impresos, documentos electrónicos y documentos en línea (Bravo et al., 2019). La gestión documental también se puede utilizar para administrar la información, los contenidos y los datos compartidos por toda la organización (Das et al., 2022). Para Díaz et al., (2022) el gobierno fomenta la administración documental como una tarea primordial para determinar el desempeño de las iniciativas y políticas del sector público. Díaz y Mera (2022) refieren que gestionar documentos correctamente potencia el manejo informativo dentro de una organización. Esta gestión incluye reglas y principios para los procedimientos organizativos a través del conocimiento y la calidad (Sarang et al., 2022).

Por otra parte, durante años, las organizaciones han lidiado con una gran cantidad de información y documentos, por lo que el manejo de estos abarca varios procedimientos planeados para establecer, renovar, gestionar, consultar y clasificar la documentación, ya sea en forma física o digital (Abe et al., 2022). En ese sentido, resulta importante la gestión documentaria, para mantener y mejorar la eficiencia de los servicios públicos (Rolland & Hanseth, 2021). Esto es especialmente importante en la actualidad, donde la informática y la globalización han ocasionado un gran cambio en el enfoque de la administración pública (Ayaz & Yanartaş, 2020). La gestión documentaria permite organizar y gestionar documentos de forma eficiente, mejorando la productividad y la confiabilidad de la información (Truică et al., 2021). Esto también proporciona a la administración pública una ventaja competitiva. Además, la gestión documentaria ayuda a cumplir con los requisitos legales, permitiendo a las administraciones públicas la recuperación y almacenamiento seguros de la información (Wu et al., 2023).

Del mismo modo, tiene beneficios, como el aumento de los niveles de productividad y el ahorro de costos y tiempo. Esto se logra a través de una mejor organización y accesibilidad de documentos, una mayor eficiencia en la recuperación de información y una mejor colaboración entre departamentos (Mena 2018). A su vez, los documentos se clasifican de forma consistente con una estructura jerárquica, lo que permite la recuperación de información más

rápida y eficiente (Delgado, 2022). Los documentos se pueden almacenar en una ubicación central segura, lo que reduce el riesgo de pérdida o destrucción. Mejora la seguridad de la información, mejora la comunicación interna, pues facilita la interacción entre la empresa y sus departamentos, permitiendo una mejor colaboración y una mayor productividad. Además, ayuda a cumplir con los requisitos regulatorios (Díaz y Mena, 2022).

Así también, Moreno (2021) menciona que las políticas de la gestión documentaria desempeñan un papel importante, por lo tanto, deben estar estrechamente relacionadas con el marco regulatorio vigente y los procedimientos específicos de la institución. Esto permitirá establecer marcos de referencia que ayudarán a enmarcar las acciones de las organizaciones, apoyando la administración de los riesgos y mejorando la eficiencia al tomar decisiones informadas, estas políticas también deben servir como un ejemplo de buenas prácticas en la administración documentaria, las cuales pueden ser tomadas como referencia para el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales (Vallejo y Pirela, 2022). En la misma línea, según la Resolución N° 001-2017-PCM/SEGD el estado brinda un Modelo de Gestión Documental, lo cual establece cuatro (4) dimensiones base para la evaluación del contexto actual en cuanto a la gestión documentaria, la misma que es definida como el “responsable de supervisar la recepción, emisión, archivo y envío oportunos de documentos” (PCM, 2017, p. 9).

Por otra parte, el componente estratégico de una entidad pública debe ser un proceso que incorpore una variedad de medidas. Una buena manera de comenzar a definir esas estrategias es mediante el seguimiento de los dispositivos legales, la inclusión de actividades documentarias, la implementación de procedimientos para gestionar el cambio, la creación de políticas de gestión, el establecimiento de metas, el monitoreo de escenarios peligrosos y la elaboración de informes de evaluación de riesgos (Mena y De castillo, 2018). El seguimiento constante de estas acciones permitirá garantizar que se cumplen cuidadosamente todos los requisitos legales, que se reducen los riesgos y que la entidad pública opera de forma eficaz. Estos

indicadores poseen un nivel elevado de importancia para que la entidad pública pueda asegurar el éxito, permitiendo el tránsito y la trazabilidad hacia la realización de objetivos y el cumplimiento de sus metas (PCM, 2017).

De igual forma, el componente cultural, en una entidad pública, la responsabilidad de la gestión juega un papel importante a la hora de construir una cultura positiva para los empleados. La selección adecuada de servidores públicos que tienen los ideales culturales de la organización es esencial. Una vez seleccionados los trabajadores deben recibir un buen programa de inducción para que conozcan detalles relevantes e importantes sobre la institución, sus procedimientos, imágenes, códigos de conducta, etc. Un buen programa de capacitación también es importante para asegurar que el personal este a la vanguardia con su desempeño y que los trabajadores puedan dar lo mejor de sí mismo para cumplir las metas organizacionales. El monitoreo del desempeño es también un importante indicador de cultura institucional, el cual ayuda a evaluar si los empleados están comprometidos con el mismo objetivo y si realmente comprenden las metas y los valores de la entidad (Szafran, 2016).

Asimismo, la administración de archivos juega un papel crucial en la operación de una entidad pública. Para garantizar la eficacia, hay que contar con varios indicadores esenciales. Entre ellos, los procedimientos formalizados para la recepción de documentos, el archivo de documentos y el despacho de documentos, así como los lineamientos establecidos para cada uno de estos procesos - tanto para la emisión como para la recepción de los documentos (Cruz y Díez, 2016). Estos lineamientos ayudan a definir los pasos a seguir para mantener la organización de los archivos, además de optimizar los niveles de seguridad de la información en los procesos de tomar las decisiones. Al establecer un procedimiento sistemático para la administración de archivos, se permitirá que el trabajo de la entidad pública sea más productivo y eficiente, garantizando que todas sus tareas (despacho) se realicen dentro del plazo y los límites establecidos.

De igual forma, la entidad pública debe prestar especial atención al componente tecnológico para permitir una operación óptima de sus sistemas de información. Para ello, se debe evaluar la efectividad de las herramientas informáticas que se utilizan, una inclusión completa del proceso documental, un uso adecuado de firmas digitales, la emisión de certificados digitales en tiempo y forma y una mejora continua de los procesos documentales (Melguizo y Moratalla, 2022). La capacidad intelectual es uno de los factores de mayor importancia para alcanzar las metas estratégicas, de ahí la necesidad de contemplar las aptitudes en el empleo del talento humano, convirtiéndose esto en una buena práctica para sacar provecho a las habilidades de los trabajadores. Por tal motivo, es de suma importancia incorporar esas aptitudes a la corporación para lograr que los diferentes roles de la gente contribuyan al logro de aquellos objetivos (Jara et al, 2018).

Figura 1 Factores determinantes de la gestión documentaria

Factores determinantes de la gestión documentaria



Fuente: RSGD N° 001-2017-PCM/SEGD. Modelo para la administración de los documentos según el DL N° 1310 - El Peruano - PCM (2017).

En cuanto al desarrollo de competencias, existen varios fundamentos teóricos que abordan la variable, como la Teoría del Desarrollo de Competencias de McClelland quien sostiene que las competencias se desarrollan a través de la adquisición de tres tipos de motivación: logro, afiliación y poder. McClelland argumenta que el desarrollo de competencias se logra mediante la combinación adecuada de estas tres motivaciones en un individuo. Ello implica identificar las motivaciones dominantes de un individuo y diseñar experiencias de aprendizaje que les permitan mejorar y poner en práctica sus competencias en línea con esas motivaciones. Por ejemplo, si un individuo tiene una alta motivación de logro, se pueden establecer metas desafiantes y proporcionar retroalimentación constante para promover la mejora de competencias coherentes con el logro (Ramírez, 2020).

Así también, la importancia del desarrollo de competencias en una municipalidad radica en la necesidad de que esta se encuentre equipada con todas las habilidades necesarias para llevar a cabo correctamente sus responsabilidades, optimizando y aprovechando al máximo habilidades y recursos. Esto se traduce en un aumento significativo en la eficiencia del gobierno local, mejorando la calidad de gestión, la efectividad en el desarrollo de estrategias estatales y las decisiones tomadas. Esto a su vez resulta en un funcionamiento eficaz de los servicios básicos a la ciudadanía, incrementando los estándares de vida en las comunidades. El desarrollo de competencias en una municipalidad es de gran relevancia a la hora de buscar mejorar la democracia, el cumplimiento de los objetivos y la eliminación de la corrupción. Esto contribuye a mejorar la calidad de vida, impulsa el desarrollo de la comunidad e impulsa su crecimiento económico (Alles, 2017).

En cuanto a Narváez et al., (2022) lo definen como la adquisición de habilidades, destrezas y conocimientos necesarios para mejorar el desempeño en un trabajo, una profesión o una actividad. Estas competencias pueden ser adquiridas a través de experiencias de aprendizaje, capacitación, programas educativos o prácticas (Pitafi et al., 2018). El desarrollo de competencias puede ayudar a los individuos a mejorar su desempeño en el

lugar de trabajo, aumentar su empleabilidad y obtener el éxito en la vida profesional (Mikalef et al., 2023).

Por su parte, Rabanal et al., (2020) mencionan que existen diversas teorías sobre el desarrollo de competencias, como la de cuantificación, que se centra en la contratación de los individuos en base a su nivel educativo, sin prestar demasiada atención a la especificidad del puesto. Sin embargo, hay otras áreas importantes que deben ser consideradas además de la formación académica, como la experiencia laboral, lo que significa que la formación no da cuenta del rendimiento que tendrá el trabajador, sino que sólo les da una ventaja competitiva frente a otros candidatos (Ochoa & Coello-Montecel, 2023). Así también está la teoría del capital humano, el cual menciona que la educación que recibe una persona influye en el éxito económico alcanzado (Olivos et al., 2023). Por lo tanto, aquellos que han logrado un mayor nivel educativo obtendrán un salario más alto que los que no lo hayan hecho (Chiu et al., 2023). Esto permite que la inversión realizada en educación se recupere, además de permitir un aumento en la productividad y en el salario (Lee, 2023).

De igual manera, es imprescindible lograr que las habilidades se perfeccionen para tener éxito en cualquier ámbito de la existencia. El progreso de las aptitudes resulta ser determinante para alcanzar un desenlace positivo (Bernhard & Russmann, 2023). Estas habilidades se refieren a la construcción de un conocimiento y una destreza específicos, así como al desarrollo de destrezas prácticas (Eggenberger & Backes-Gellner, 2023). El desarrollo de competencias ayuda a las personas a adquirir habilidades y conocimientos específicos que les ayudarán a alcanzar sus metas personales y profesionales (Rose & Stier, 2019). Estas habilidades también ayudan a construir la confianza y la autoconfianza, lo que les permite tomar decisiones y actuar con mayor seguridad y eficiencia (Swanson et al., 2020).

Sin embargo, adiestrar habilidades es una manera de asistir a las personas para que perfeccionen sus aptitudes y entendimiento con el fin de cumplir con

sus metas laborales y vitales (Ho & Chen, 2023). El propósito del desarrollo de competencias es dotarles a las personas de las habilidades requeridas para lograr el máximo rendimiento posible (Cole, 2023). Esto se puede lograr a través de un programa de formación adecuado que facilite la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos (Sergi et al., 2022). El desarrollo de competencias les permite a las personas desarrollar una mayor confianza y mejorar su productividad en el trabajo (Karaca et al., 2022). Esto también les permite desarrollar una mayor capacidad de adaptación a los cambios, lo que ayuda a mejorar la calidad de su trabajo (Garmendia, 2019).

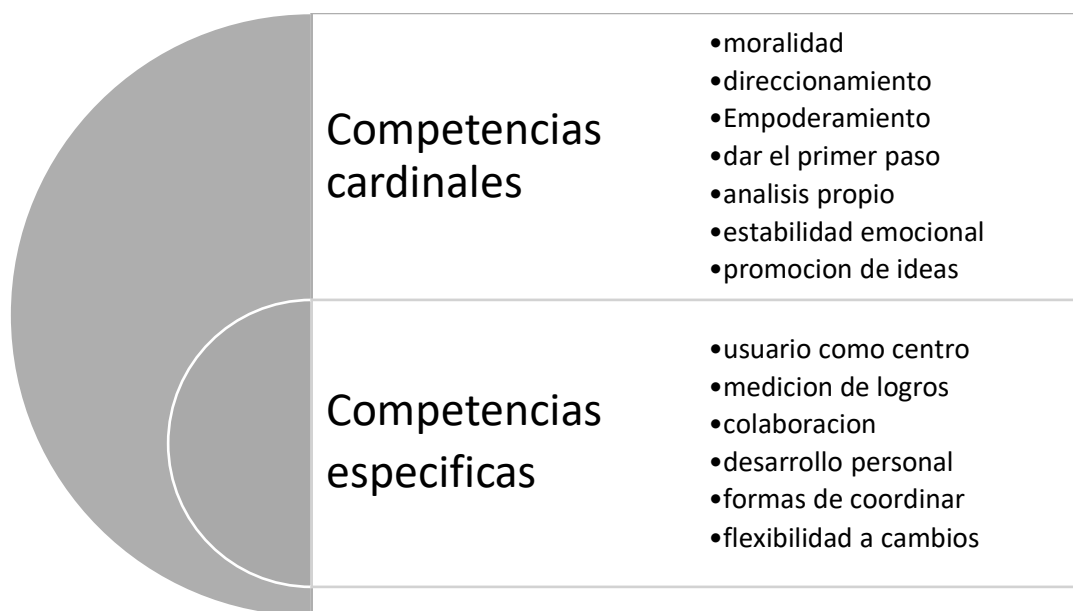
Así también, el desarrollo de competencias también ayuda a las personas a mejorar sus habilidades de comunicación, lo que resulta en una mejor comprensión y respeto entre la gente (Rhee et al., 2020). Por último, el avance de competencias contribuye a la mejora de la operatividad, eficacia y estándares de los artículos y servicios que ofrecen las compañías. Esto repercute directamente en lograr una mayor eficiencia productiva, un mejor rendimiento y una mayor excelencia (Fernández et al. 2022). Así también la evaluación del desarrollo de competencias es un proceso que permite a los gerentes obtener datos específicos acerca del nivel de desarrollo de competencias de sus empleados para mejorar la calidad de la fuerza laboral de una forma más precisa. Cuyo objetivo final es asegurar que el personal esté calificado y listo para la tarea en su cargo. En ese sentido, Alles (2017) evalúa el desarrollo de competencias en base a las competencias cardinales y competencias específicas.

Así también, el desarrollo de las competencias laborales en una municipalidad resulta de mucha relevancia a la hora de garantizar el eficiente rendimiento de sus funciones y brindar un servicio de calidad a la comunidad. Estas competencias permiten a los trabajadores municipales adquirir y mejorar habilidades específicas relacionadas con su área de trabajo, así como desarrollar capacidades de liderar, asociación en las labores realizadas y brindar soluciones a los problemas que se presentan. Además, el desarrollo de competencias laborales fomenta la actualización constante de

conocimientos y técnicas, lo que contribuye a una gestión municipal más eficaz y al alcance de los objetivos institucionales (Bustamante & Vasquez, 2020).

Finalmente, para Alles (2017), las competencias cardinales, son las que tienen el mayor peso en el desarrollo de competencias. Se trata de habilidades básicas y trascendentales, necesarias para desarrollar con éxito cualquier habilidad o área de conocimiento. Estas competencias son, la integridad (capacidad de guiarse por los valores éticos), liderazgo (capacidad de guiar al equipo), empowerment (liderazgo con carisma). Por otro lado, las competencias específicas, son aquellas destrezas que se desarrollan y aplican de forma directa en la actividad de una organización. Destacan, poner foco en el usuario, orientarse a los objetivos, colaborar, estimular el crecimiento de las personas, usar distintas formas de comunicación y ser flexibles ante el progreso. Iniciativa

Figura 2 Elementos que componen las competencias organizacionales
Elementos que componen las competencias organizacionales



Fuente: Desarrollo del talento humano: basado en competencias - Ediciones Granica - Alles (2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

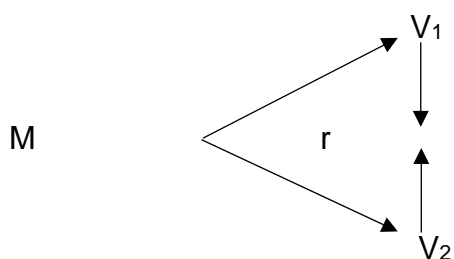
Se usó una investigación básica ya que a través de la ejecución de esta se buscó generar mayor conocimiento sobre el comportamiento de las variables en un contexto y momento dado, enriqueciendo de esta manera las teorías base sobre la gestión documentaria y desarrollo de competencias (Concytec, 2018).

El alcance fue descriptivo, pues a través del análisis de las variables se describieron el comportamiento de las variables para conocer las deficiencias o problemas específicas previamente identificadas en la realidad problemática; al mismo tiempo, fue de nivel correlacional dado que a partir de la valoración de la variable por cada uno de los participantes se busca determinar el grado de relación entre los constructos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

El procedimiento empleado para llevar adelante el estudio fue no experimental y transversal, ya que la evaluación de los parámetros se hizo sin interferir con el entorno y solo se realizó una vez (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño se representa como sigue:



Donde:

M: Trabajadores de la MPM

V₁: Gestión documentaria

V₂: Desarrollo de competencias

r: correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión documentaria

Definición conceptual: La gestión documental implica la supervisión eficaz y organizada de la recopilación, emisión, almacenamiento y distribución de documentos para establecer un registro detallado de los temas tratados por una organización (PCM, 2017, p. 9).

Definición operacional: la gestión documental se evaluó mediante 4 dimensiones planteadas por la PCM (2017).

Variable 2. Desarrollo de competencias

Definición conceptual: Expansionar las aptitudes y el entendimiento indispensables para la efectividad laboral de los trabajadores con relación a sus cargos y obligaciones (Alles, 2017).

Definición operacional: la medición de la variable se realizó siguiendo la propuesta de Alles (2017), pues agrupa 13 indicadores diferenciadas por dos tipos de competencias.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad tiene a su cargo a 64 funcionarios, todos y cada uno de los cuales han quedado registrados en los archivos de la Gerencia de Personal.

3.3.2. Muestra:

Se ha establecido tomar en cuenta a la población en su totalidad. Fue una muestra censal.

3.3.3. Muestreo:

Se llevó a cabo un muestreo probabilístico, ya que cada trabajador tuvo igual oportunidad de ser elegido para formar parte del conjunto analizado. Esto asegura que la selección sea equitativa y justa.

3.3.4. Unidad de análisis

Colaborador de la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica usada por la investigación fue la encuesta, puesto que es el método idóneo para conocer la percepción de los trabajadores públicos en cuenta a la gestión documentaria que se viene ejecutando y el desarrollo de competencias.

Instrumentos:

Asimismo, fue idóneo utilizar al cuestionario de preguntas cerradas como medio para la para obtener información en forma de respuestas para la investigación, herramienta que se utilizó para la medición de la variable 1, por lo que, estuvo conformada por 23 indicadores correspondiente a cada dimensión e indicadores de la gestión documentaria, la cual utilizó una escala tipo Likert de 5 opciones de respuesta.

En la misma línea, la variable desarrollo de competencias contó con un cuestionario de 13 indicadores, el cual se utilizó una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta.

Validez

Por otro lado, el instrumento fue validado mediante del criterio de 5 expertos en tema, pues mediante una ficha de validación se valoraron la claridad, la objetividad, la actualidad, la organización, la suficiencia, la intencionalidad, la consistencia, la coherencia, la metodología y la pertinencia de las dimensiones, indicadores y opciones de respuesta. El resultado obtenido fue de 0.97 para la variable gestión documentaria y de 0.98 en el caso de la variable desarrollo de competencias.

Se realizó un análisis de fiabilidad usando SPSS v.26. Esto proporcionó un alfa de Cronbach de 0.899 para los datos relacionados con la variable Gestión Documentaria y 0.842 para aquellos relacionados con Desarrollo de Competencias, ambos mayores a 0,7; por tanto, se continuó con el procesamiento de datos.

3.5. Procedimientos

Inicialmente fue necesaria la solicitud de autorización a la municipalidad Provincial de Moyobamba, la cual fue aceptada. Después, se programó la aplicación de la encuesta para reunirse con el personal y explicarles el objetivo del estudio y las actividades a realizar, así como la forma en que debían completar el cuestionario. Posteriormente, se realizó la aplicación del instrumento, que tomó 30 minutos. Una vez concluido el tiempo, se recogieron los cuestionarios para su tabulación posterior en el programa estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Para la manipulación y evaluación de los datos recogidos en la investigación se usaron recursos estadísticos como Microsoft Excel para la estructuración de los resultados de la encuesta, así como para generar tabulaciones y gráficos que facilite su comprensión. Además, el programa SPSS se utilizó para averiguar la confiabilidad de los datos con el Alfa de Cronbach. Asimismo, mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, se definió el índice estadístico a utilizar en la correlación, siendo Rho de Spearman para valores inferiores a 0.5 y Pearson para aquellos mayores a 0.5, los cuales se mostraron en las tablas generadas por el programa.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se fundamentó en los siguientes principios:

Beneficencia, el estudio y sus resultados contribuyen al beneficio y mejora de la gestión documentaria y desarrollo de competencias en dicha Gerencia municipal. Ya que los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas

en la investigación de ser aplicado lograrán un impacto positivo en la práctica y en el bienestar de la organización y sus miembros.

No maleficencia, el presente estudio ha evitado cualquier daño potencial a la Municipalidad Provincial de Moyobamba y a sus colaboradores durante la investigación y planteamiento de las recomendaciones. Ya que siempre se e busco proteger y respetar los derechos, la confidencialidad de la información obtenida en el estudio y la integridad de los participantes en la investigación.

Autonomía, Por lo tanto, todos los individuos implicados fueron informados sobre la naturaleza y uso de los datos recolectados con la intención de entender el alcance y objetivos del estudio. Para lo cual se les brindó explicaciones claras sobre cómo sus datos van a ser manejados y utilizados, asimismo se protegió la privacidad y la confidencialidad de los sujetos, manteniendo seguras y confidenciales todas las notas y datos recolectados,

finalmente, en cuanto al principio de justicia, la selección de la muestra a estudiar se realizó de manera justa y equitativa, evitando cualquier discriminación o sesgo injusto, así también, se brindó crédito a todos los autores usados en el presente estudio respetando los criterios establecidos por el manual para en su séptima versión.

IV. RESULTADOS

4.1. Investigar el nivel de gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

Tabla 1

Gestión documentaria

| | Escalas | Intervalo | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|-----------|------------|------------|
| Válidos | Bajo | 23 – 53 | 23 | 35.9 |
| | Medio | 54 – 84 | 31 | 48.4 |
| | Alto | 85 - 115 | 10 | 15.6 |
| | Total | | 64 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas dadas por los funcionarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos concluir que la mayoría de los funcionarios de la Municipalidad de Moyobamba consideran que la Gestión Documentaria tiene un nivel de desempeño regular (35,9%). Sin embargo, una parte significativa de los funcionarios la calificaron como deficiente (35,9%), lo cual indica que hay áreas de mejora en esta área. Por otro lado, un pequeño porcentaje de los funcionarios la consideraron eficiente (15,6%), lo que demuestra que existen algunos aspectos positivos en la Gestión Documentaria. En general, estos resultados sugieren que se deben implementar acciones para mejorar la calidad y eficiencia de la Gestión Documentaria en la Municipalidad de Moyobamba.

4.2. Estudiar cuál es el nivel de desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

Tabla 2

Desarrollo de competencias

| | Escala | Intervalo | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------|-----------|------------|------------|
| Válidos | Bajo | 13 – 30 | 25 | 39.1 |
| | Medio | 31 – 48 | 28 | 43.8 |
| | Alto | 49 - 65 | 11 | 17.2 |
| | Total | | 64 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas dadas por los funcionarios.

Los resultados obtenidos muestran que el 43,8% de los funcionarios tienen un nivel medio de desarrollo de competencias. Esto indica que tienen habilidades y conocimientos suficientes para desempeñar sus funciones de manera adecuada, pero aún tienen margen de mejora. Por otro lado, el 39,1% de los funcionarios tienen un nivel bajo de desarrollo de competencias. Esto implica que carecen de las habilidades necesarias para desempeñar eficientemente sus tareas y podría ser necesario brindarles capacitación y desarrollo profesional para mejorar su desempeño. Por último, el 17,2% de los funcionarios muestran un nivel alto de desarrollo de competencias. Esto significa que tienen un dominio destacado de las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera excepcional. Estos funcionarios pueden ser considerados como referentes y pueden ser aprovechados para brindar capacitación al resto del personal.

4.3. Indagar la asociación entre las dimensiones de la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

Tabla 3
análisis de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Componente estratégico | .102 | 64 | .098 |
| Componente cultural | .137 | 64 | .004 |
| Administración de archivos | .151 | 64 | .001 |
| Componente tecnológico | .102 | 64 | .096 |
| Desarrollo de competencias | .140 | 64 | .003 |

Fuente: elaboración propia a partir de datos tabulados en el programa estadístico SPSS v26.

Como parte del proceso para hallar el estadístico de correlación para los objetivos inferenciales, la tabla 3 presenta los resultados de significancia de la distribución de datos cuantificados a partir de la encuesta aplicada a los funcionarios. Esto indica que para las dimensiones componentes estratégico, cultural, administración de archivos y componente tecnológica la significancia es de 0.098, 0.004, 0.001 y 0.096 respectivamente. La variable Desarrollo de Competencias mantuvo una significancia de 0.003. Estos índices, que en su mayoría inferiores a 0.05, muestran que la distribución de los datos no sigue una distribución normal, por lo que se usó a Rho de Spearman como prueba estadística.

Tabla 4

Relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias

| <i>Rho de Spearman</i> | N | Desarrollo de competencias | |
|---------------------------|----|-----------------------------|------------------|
| | | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
| Componente estratégico | 64 | 0.744 | 0.000 |
| Componente cultural | 64 | 0.684 | 0.000 |
| Administración de archivo | 64 | 0.749 | 0.000 |
| Componente tecnológico | 64 | 0.739 | 0.000 |

Fuente: elaboración propia a partir de datos tabulados en el programa estadístico SPSS v26.

Posteriormente, en la tabla 4 se presenta los hallazgos de correlación de las dimensiones de la variable gestión documentaria con la segunda. Dado ello, el componente estratégico determina una relación de 0.744, el componente cultural muestra una relación de 0.684, la administración de archivos mantiene una relación de 0.749 y el componente tecnológico determina una relación de 0.739 con el desarrollo de competencias de los funcionarios, todas ellas con una significancia de 0.000. Por ende, se determina que, la relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias es significativa en la GAT de la MPM en el 2023.

4.4. Estudiar la relación entre la gestión documentaria y el desarrollo de habilidades en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

Tabla 5

Prueba de normalidad de los datos procesados

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión documentaria | .112 | 64 | .046 |
| Desarrollo de competencias | .140 | 64 | .003 |

Fuente: elaboración propia a partir de datos tabulados en el programa estadístico SPSS v26.

En base a los resultados de la prueba de normalidad utilizando la fórmula de Kolmogorov-Smirnov, se puede concluir que, para el grupo de Gestión documentaria, con una significancia de 0.46, se acepta la hipótesis nula de que la distribución de los datos sigue una distribución normal. Esto significa que los datos del grupo se distribuyen de manera similar a una distribución normal. Por otro lado, para el grupo de Desarrollo de competencias, con una significancia de 0.003, se rechaza la hipótesis nula de que la distribución de los datos sigue una distribución normal. Esto significa que los datos del grupo no se distribuyen de manera similar a una distribución normal. En resumen, los datos del grupo de Gestión documentaria siguen una distribución normal, mientras que los datos del grupo de Desarrollo de competencias no siguen una distribución normal., por lo que lo más conveniente para el estudio según dichos resultados es tomar al estadístico Rho de Spearman como prueba estadística para determinar la correlación entre dichos constructos.

Tabla 6

Relación de la gestión documentaria y desarrollo de competencias

| | | Desarrollo de competencias |
|------------------------|----------------------|----------------------------|
| <i>Rho de Spearman</i> | Gestión Documentaria | 0.794 |
| | | 0.000 |
| | | 64 |

Fuente: elaboración propia a partir de datos tabulados en el programa estadístico SPSS v26.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.794, lo cual indica una correlación positiva moderada a fuerte entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias. Esto significa que a medida que mejora la gestión documentaria, también tiende a mejorar el desarrollo de competencias. La significancia de 0.000 indica que la correlación encontrada no es simplemente el resultado del azar. Es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias. En conclusión, los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias. Esto sugiere que una buena gestión documentaria puede contribuir al desarrollo de competencias en una organización., por lo que se procede a aceptar la hipótesis de investigación, la cual sostiene que existe relación significativa entre la Gestión Documentaria y el Desarrollo de Competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.

V. DISCUSIÓN

La gestión documental se refiere al manejo eficiente y organizado de los documentos y registros en una organización. En el caso de la Gerencia de Administración Tributaria, implica la correcta administración y control de los documentos relacionados con los impuestos, los contribuyentes, las declaraciones, los pagos y otros procesos tributarios. Una buena gestión documental ayuda a garantizar la integridad, seguridad y accesibilidad de la información, así como a facilitar la toma de decisiones y el cumplimiento de las normativas tributarias. De los resultados presentados de la investigación titulada “Gestión documental y Desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023”, se ha llegado a los siguientes resultados que las dos variables.

En relación a los hallazgos de los objetivos específicos, se ha determinado en primer lugar que la gestión documental obtuvo una calificación nivel media por parte del 48,4% de los encuestados, mientras que el 35,9% la calificó como nivel bajo. Todo ello debido a que no se realiza un seguimiento adecuado de los dispositivos legales correspondientes a su área, la falta de procedimientos establecidos para gestionar el cambio, la falta de cursos de inducción para la gestión documental y las pocas mediciones de desempeño. Estos resultados son muy similares a los encontrados por Acosta (2022), quien identificó problemas relacionados con la falta de sistema virtual de gestión documental (cuando se necesitan informes de los trabajadores que han cumplido con los procesos en una entidad, se debe acceder a la información en papel) y la pérdida de información por deterioro o malos manejos, lo cual supone un gran problema para el personal. Asimismo, García (2019) en su estudio identificó que la gestión documental en la Gerencia de Administración y Finanzas de la MDBSH es bajo (59%). Situación similar identifica el estudio de Bouth & Dos Santos (2022), quienes explican que, al no tener una gestión documental adecuada, los documentos pueden no estar organizados de manera eficiente, lo que ocasiona que los empleados pierden tiempo buscando información en lugar de trabajar en los proyectos que se les

han asignado. Finalmente Cerna et al (2022) quienes entre sus conclusiones resaltan la importancia de la digitalización como medio para lograr la optimización en la gestión documentaria, ya que permite organizar y tener siempre a la mano toda la información requerida sin riesgo de perderla. Todo lo antes analizado muestra la importancia de contar con un eficiente sistema de gestión de documentos, ya que una gestión documentaria inadecuada puede tener un impacto significativo en la eficiencia y productividad de una organización. La falta de organización de los documentos puede ocasionar retrasos y dificultades en la realización de tareas, así como también aumentar el riesgo de pérdida o mal uso de la información. Es evidente la necesidad de mejorar la gestión documentaria en la organización. Esto puede implicar la implementación de políticas y procedimientos claros, el establecimiento de un sistema de clasificación y almacenamiento de documentos, Implementar una herramienta de gestión documental e implementar un plan de capacitación del personal.

Los resultados indican que la Municipalidad Provincial de Moyobamba se encuentra en un nivel medio de desarrollo de competencias. Sin embargo, se identificaron diversas falencias, como la capacidad limitada para motivar y empoderar a otros, la inconsistencia en el control emocional en diferentes contextos, la empatía limitada hacia los clientes y la poca disposición para adaptarse a nuevos cambios. Estos resultados son similares a los obtenidos por Deza-Loyada et al. (2021) sobre estudiantes, quienes mostraron habilidades de gestión, mentalidad emprendedora y desarrollo de planes de negocio a través de su búsqueda de conocimiento. Asimismo Jariot-Garcia, et al (2021) lograron identificar que las 8 competencias analizadas (auto organización, toma de decisiones, resolución de problemas, trabajo en equipo, comunicación, flexibilidad, perseverancia y responsabilidad) han sido altamente valoradas por los directivos independientemente del sector profesional, mostrando la gran importancia de las competencias profesionales en cualquier tipo de empresa o institución, y que su ausencia puede afectar en gran medida a las mismas, así también, en el estudio realizado por Narváez et al (2022) la mayoría de los colaboradores del sector informal presentan

un bajo nivel de formación y deficiente desarrollo de competencias profesionales. así también, Sergi, et al, (2022) logró identificar que las competencias de los líderes favorecen el intercambio de conocimientos e incrementan los niveles de desempeño laboral, demostrando de este modo la importancia de las competencias tanto en jefes como en subordinados. En resumen, los resultados indican que el nivel de desarrollo de competencias puede variar en diferentes contextos y sectores. Es importante identificar las áreas de mejora y trabajar en el desarrollo de habilidades y conocimientos relevantes para cada contexto laboral. Además, se destaca la importancia de que tanto los profesionales como los líderes cuenten con competencias sólidas para lograr un desempeño laboral óptimo y favorecer el intercambio de conocimientos. Estos resultados sugieren que la Municipalidad Provincial de Moyobamba necesita implementar estrategias y acciones para fortalecer el desarrollo de competencias de su personal. Esto puede incluir la creación de programas de capacitación, asignación de recursos para el desarrollo profesional, promoción de programas de mentoría y promoción de una cultura organizacional que valore y apoye el desarrollo de competencias.

Seguidamente, los resultados de correlación de las dimensiones de la primera variable con la segunda. En este sentido, se observa que el componente estratégico muestra una relación de 0.744, el componente cultural presenta una relación de 0.684, la administración de archivos mantiene una relación de 0.749 y el componente tecnológico exhibe una relación de 0.739 con el desarrollo de competencias de los funcionarios. Todos estos valores presentan una significancia de 0.000. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión documental y el desarrollo de competencias en la GAT de la MPM en el 2023. Este estudio de tipo correlacional, entre dimensiones y variable concuerda con la investigación de García (2019), pues en sus resultados según sus dimensiones el 62% de los usuarios consideraron la clasificación documentaria como baja, para la descripción documentaria se señaló baja por 57%, en cuanto a la dimensión de valoración documentaria la consideraron como deficiente por el 62%. Estos hallazgos resaltan la importancia de una

gestión documental efectiva para el desarrollo de competencias en la organización. La gestión documental estratégica, cultural, de archivos y tecnológica son elementos clave que pueden contribuir al desarrollo de competencias de los funcionarios. Es así, que estos resultados respaldan la importancia de la gestión documental adecuada y sugieren que mejorar estas dimensiones puede tener un impacto positivo en el desarrollo de competencias de los funcionarios en la GAT de la MPM.

La prueba de relación estadística reveló un nivel positivo y significativo de coincidencias entre la gestión documental y el desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2023. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.794, con una significancia de 0.000, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de investigación planteada. Estos resultados indican la existencia de una relación significativa entre ambas variables, lo que destaca la importancia de una buena gestión documental para el desarrollo de competencias en dicha organización. Este estudio de tipo correlacional concuerda con el efectuado por García (2019), quien determinó al realizar el Test de Rho Spearman se aprecia una relación de media proporción entre la administración documental y la excelencia del servicio otorgado por GAF del Municipio Distrital de La Banda de Shilcayo en 2019. Así también, (Bustamante & Vasquez, 2020) hacen mención dentro de sus hallazgos que la planificación y organización de los documentos es uno de los elementos importantes a la hora de mejorar la rapidez de trabajo en las áreas directivas de la municipalidad. Otro estudio realizado por Bustamante y Vásquez (2020) guarda semejanza con los resultados, pues identificaron una relación moderadamente positiva (0.415) y significativa entre las competencias laborales y la productividad en la municipalidad distrital de Jepelacio. Esto se respalda por un p-valor menor ($0.003 < 0.005$) y una prueba bilateral. Estos resultados son importantes ya que destacan la importancia de una gestión documental efectiva para el desarrollo de competencias en el ámbito municipal. Una buena gestión documental puede proporcionar a los funcionarios acceso rápido y eficiente a la información necesaria para realizar sus tareas, lo que a su vez puede

contribuir al desarrollo de sus competencias, asimismo estos resultados respaldan la importancia de una gestión documental eficiente y efectiva para el desarrollo de competencias y la calidad del servicio en las entidades municipales. Además, sugieren que una inversión en el desarrollo de competencias laborales puede mejorar la productividad en este contexto, además, sugieren que mejorar la gestión documental puede tener un impacto positivo en la excelencia del servicio y la productividad en el ámbito municipal.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se confirmó una correlación positiva considerable entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias en la GAT de la MPM en el año 2023. Pues la prueba de correlación reveló un índice de 0.794, siendo significativa al nivel 0.000; lo cual revela la importancia de la gestión documentaria como medio por el cual se mejoran las competencias de los funcionarios.
- 6.2. Se determinó que la gestión documentaria en la GAT de la MPM en el año 2023 mantiene un nivel medio por el 48,4% de los encuestados, ya que no se realiza un seguimiento adecuado de los dispositivos legales correspondientes a su área, además carecen de procedimientos establecidos para gestionar el cambio, y solo proporciona informes de evaluación de riesgos de manera ocasional, sin embargo, se hace un uso eficiente de las herramientas informáticas para la gestión documental.
- 6.3. Asimismo, el desarrollo de competencias en la GAT de la Municipalidad se sitúa en un nivel medio (43,8%), esto se debe a que los funcionarios muestran motivación, refuerzo y empoderamiento hacia los demás en algunas ocasiones, pero rara vez analizan de manera clara sus decisiones antes de tomarlas. Además, muestran poca motivación para adquirir nuevos conocimientos y habilidades, y tienen una baja disposición para adaptarse fácilmente a situaciones nuevas y cambios repentinos.
- 6.4. De manera específica, se determinó que la relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias es significativa, siendo la administración de archivos ($Rho=0.749$), el componente estratégico ($Rho=0.744$) y tecnológico ($Rho=0.739$) los que mayor relación mantiene con el desarrollo de competencias, sin dejar de lado el componente cultural ($Rho=0.684$), la relación de estas dimensiones fue significativa al nivel 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente se recomienda brindar capacitación específica a los funcionarios sobre las mejores prácticas de gestión documentaria, incluyendo la correcta organización, archivado y recuperación de documentos teniendo en cuenta la Evaluación de las necesidades y conocimientos previos del personal, el diseño de un programa de capacitación estructurado y sistemático que incluya temas como la creación, organización y clasificación de documentos, así como el manejo de documentos electrónicos, el establecimiento de indicadores de seguimiento para medir la efectividad de la capacitación en términos de la mejora en la gestión documentaria y la realización de evaluaciones periódicas de la gestión documentaria, para identificar posibles áreas de mejora o nuevas necesidades de capacitación. Todo ello tendrá un impacto positivo en evitar la pérdida de información, mejorar la eficiencia y productividad de la organización, la reducción de errores en los procesos y la pérdida de documentos, el cumplimiento de las normativas y regulaciones establecidas por el estado y la mejora en la toma de decisiones.
- 7.2. Al Gerente de Administración Tributaria implementar estándares que garanticen la calidad de los documentos y optimicen el proceso de gestión documental. Esto implica establecer criterios claros y precisos para la creación, revisión, almacenamiento y conservación de los documentos tributarios; la implementación de tecnologías y herramientas adecuadas para la gestión documental, como sistemas de escaneo y digitalización de documentos, software de gestión de documentos, sistemas de almacenamiento en la nube, entre otros; capacitar al personal responsable de la gestión documental en los estándares y procedimientos establecidos, así como en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas implementadas y la realización de auditorías regulares para evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos. Todo ello tendrá un impacto positivo en eficiencia y agilidad en la gestión documental, respeto y conformidad con las normas tributarias, mayor seguridad y protección de los documentos, mejora en la

accesibilidad y disponibilidad de la información y la reducción de errores y re trabajo.

- 7.3. Al Gerente de Administración Tributaria implementar un programa de capacitación para desarrollar y mejorar las habilidades profesionales de los funcionarios que forman parte de su departamento. Esto implica realizar una evaluación exhaustiva de las habilidades y deficiencias actuales; el establecimiento de un calendario y programación para las sesiones de capacitación; el diseño e implementación del programa de capacitación el cual incluya la mejora de conocimientos técnicos, el desarrollo de habilidades de comunicación o liderazgo, entre otros; la medición de los resultados y el impacto del programa de capacitación y finalmente el seguimiento regular del progreso de los funcionarios capacitados. Todo ello tendría un efecto positivo en la productividad y la calidad de los servicios que brinda el departamento, la actualización del conocimiento del área involucrada, el desarrollo de talento interno, la reducción de errores y riesgos y permitiría a los colaboradores adaptarse y responder a los cambios en los entornos legales, fiscales y económicos.
- 7.4. Al Gerente de Administración Tributaria se le recomienda ejecutar la actualización del sistema de registro documentario, esto implica realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades y requisitos del mismo; el desarrollo e implementación el cual incluye la instalación de nuevos componentes o software, la migración de datos existentes, la configuración de parámetros y la realización de pruebas; proporcionar capacitaciones y/o materiales de entrenamiento para que los empleados comprendan cómo utilizar las nuevas funcionalidades y procesos y la realización de pruebas de validación y seguimiento. Esto permitirá a los empleados de la administración tributaria realizar sus tareas de manera más rápida y eficiente, evitará confusiones y problemas futuros relacionados con la clasificación y seguimiento de la documentación tributaria, y permitirá un acceso rápido y seguro a la información archivada.

REFERENCIAS

- Ledesma, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3), 1-12. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014
- Viloria, M. (2023). Lavaloración documental: indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia latina*, 7(1), 2320-2349. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4593
- Astoni, G., Da Silveira, N., Emmendoerfer, M., & Cunha, L. (2022). Competency-based management in Brazilian public administration: an analysis of electoral justice. *Revista Científica General José María Córdova*, 20(39), 527-545. doi:<https://dx.doi.org/10.21830/19006586.834>
- Bouth, F., & Dos Santos, C. (2022). Classificação arquivística: a perspectiva da metodologia funcional vinculada ao tipo documental. *Scire.*, 28(2), 45-53. Obtenido de <https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/4802/4327>
- Díaz, A., Olivera, D., & Zamora, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad*(47). doi:<https://doi.org/10.34096/ics.i47.11515>
- Sosa, C., Caballero, F., Guzmán, J., & Perales, C. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 243-265. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/rgid.82947>
- Acosta, J. (2022). Sistema de gestión documental para la coordinación de vinculación con la sociedad de Uniandes sede Ibarra. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 523-532. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2897/2846>
- Cerna, Y., Delgado, J., & Salas, H. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Revista Industrial Data*, 25(1), 285-298. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/21960/18545>
- Deza-Loyaga, W., Aparicio-Ballena, J., Pèrez-Arboleda, P., & Hidalgo-Lama, J. (2021). Competencias de emprendimiento en estudiantes universitarios en

Perú: metodología para su desarrollo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(96), 1172-1188. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.96.11>

Rabanal, R., Huamán, C., Murga, N., & Chauca, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(2), 250-258. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431020/html/>

García Navarro, L. (2019). *Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019*. Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40952/Garc%20c3%ada_NL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bustamante, A., & Vasquez, D. (2020). *Competencias laborales y su relación en la productividad de los colaboradores en la municipalidad distrital de Jepelacio, 2020*. Moyobamba. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58894/Bustamante_RA-Vasquez_TD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, M. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021*. Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67122/Flores_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez Vásquez, M. E. (2021). *Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021*. Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82990/P%20c3%a9rez_VME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, A., & Mena, M. (2022). Política de gestión documental para la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Investigación Bibliotecológica*, 36(92), 153-172. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58565>

Rolland, K.-H., & Hanseth, O. (2021). Managing Path Dependency in Digital Transformation Processes: A Longitudinal Case study of an Enterprise Document Management Platform. *Procedia Computer Science*, 181, 765-774. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.229>

Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2, 1-7. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>

- Delgado, Y. (2022). Documentos digitales y legislación archivística: el caso de México y Cuba. *Investigación Bibliotecológica*, 36(90), 119-132. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.90.58496>
- Morena, B. (2021). Elaboración de una política de gestión de documentos electrónicos: el caso del Archivo de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), 221-236. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/rgid.76976>
- Szafran, P. (2016). Información, comunicación y cultura en la gestión local: la experiencia municipal en un territorio de vulnerabilidad de la ciudad de Montevideo. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 30(70), 19-39. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.10.002>
- Ramírez, J. (2020). El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 24(2), 1-15. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v24n2/1409-4258-ree-24-02-475.pdf>
- Narváez, C., Reascos, N., & Gracia, D. (2022). Desarrollo del potencial humano por competencias laborales en el sector informal de textiles y confecciones]. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 700-713. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3024/2967>
- Ochoa, P., & Coello-Montecel, D. (2023). Does psychological empowerment mediate the relationship between digital competencies and job performance? *Computers in Human Behavior*, 140, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107575>
- Lee, H. (2023). Converging technology to improve firm innovation competencies and business performance: Evidence from smart manufacturing technologies. *Technovation*, 123, 1-19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102724>
- Bernhard, J., & Russmann, U. (2023). Digitalization in public relations—Changing competences: A longitudinal analysis of skills required in PR job ads. *Public Relations Review*, 49(1), 102283. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102283>
- Eggenberger, C., & Backes-Gellner, U. (2023). IT skills, occupation specificity and job separations. *Economics of Education Review*, 92, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2022.102333>

- Rose, D., & Stier, H. (2019). The skill divide in post-unemployment job quality. *Social Science Research*, 82, 105-112. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2019.04.003>
- Ho, S.-C., & Chen, J.-L. (2023). Developing the e-commerce competency for entrepreneurship education from a gamified competition. *The International Journal of Management Education*, 21(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2022.100737>
- Cole, H. S. (2023). Competency-based Evaluations in Undergraduate Nursing Simulation: A State of the Literature. *Clinical Simulation in Nursing*, 76, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ecns.2022.12.004>
- Garmendia, F. (2019). Desarrollo de competencias para la investigación en pregrado centradas en la persona. *Diagnostico*, 58(1), 43-45. Obtenido de <http://142.44.242.51/index.php/diagnostico/article/view/41/40>
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias* (3° ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica. Obtenido de <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/martha-alles-desarrollo-de-talento?location=eyJjaGFwdGVySHJlZil6ImFsbGVzLWRIc2Fycm9sbG9fdGFsZW50by0xliwiY2ZpljoiLzRbYWxsZXMtZGVzYXJyb2xsb190YWxlbmRvLTFlZlZlMi8yW19pZENvbnRhaW5lcjAwMF0vNTQvMi8yLzE6MCI9>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt*. Lima. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Camilo, L., & Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional de Costa Rica*, 84(1-12), 9-26. Obtenido de <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/384>
- Jariot-Garcia, M., Sala-Roca, J., Arnau-Sabatés, L., & Marzo, T. (2021). Análisis del modelo teórico del test situacional de desarrollo de competencias básicas de empleabilidad: la perspectiva de los trabajadores. *Revista interuniversitaria pedagogía social.*, 37, 23-38. Obtenido de <https://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI/article/view/85938/63899>
- Vidalón, H., & Bustamante, I. (2022). Nueva metodología orientada a la gestión documentaria en las organizaciones. *Ciencia Latina*, 6(6), 5519-5536. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3825

- Vallejo, R., & Pirela, J. (2022). Formación Archivística en Colombia: Una mirada comparativa desde la política pública nacional sobre gestión documental. *Investigación*, 36(92), 59-83. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58514>
- Fernández, D., Banay, J., De la Cruz, D., & Alegre, J. (2022). Logros de aprendizaje y desarrollo de competencias a través de la evaluación formativa. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 418-428. Obtenido de <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/481/932>
- Presidencia de Consejo de Ministros – PCM. (2017). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD. Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*. Lima: El Peruano. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N__001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf
- Olivos, L. M., Olivos, M. A., Cortez, F., & Campos, J. A. (2023). Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(1), 277-288. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39752>
- Bravo, E. K., Escudero, R. F., & Cieza, S. E. (2019). Process management and its influence in the document administration of a construction company. *17th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*, 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.123>
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina*, 5(3), 3081-3095. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507/646>
- Das, M., Tao, X., Liu, Y., & Cheng, J. C. (2022). A blockchain-based integrated document management framework for construction applications. *Automation in Construction*, 133, 1-22. doi:<https://doi.org/10.1016/j.autcon.2021.104001>
- Sarang, S., Rana, D., Patel, S., Savaliya, D., Pratap, U., & Chaurasia, A. (2022). Document Management System Empowered by Effective Amalgam of Blockchain and IPFS. *Procedia Computer Science*, 215, 340-349. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.036>
- Abe, H., Kitano, Y. F., Fujita, T., & Yamano, H. (2022). Distribution, use, management, regulation, and future concerns of reef-building corals based on administrative documents in Japan. *Marine Policy*, 141, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.marpol.2022.105090>

- Truică, C.-O., Apostol, E.-S., Darmont, J., & Pedersen, T. B. (2021). The Forgotten Document-Oriented Database Management Systems: An Overview and Benchmark of Native XML DODBMSes in Comparison with JSON DODBMSes. *Big Data Research*, 25, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.bdr.2021.100205>
- Wu, X., Ma, T., Du, X., Hu, Z., Yang, J., & He, L. (2023). DRFN: A unified framework for complex document layout analysis. *Information Processing & Management*, 60(3), 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ipm.2023.103339>
- Mikalef, P., Islam, N., Parida, V., Singh, H., & Altwaijry, N. (2023). Artificial intelligence (AI) competencies for organizational performance: A B2B marketing capabilities perspective. *Journal of Business Research*, 164, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113998>
- Chiu, C.-Y., Wu, C.-H., Bartram, A., Parker, S. K., & Lee, C. (2023). Is leader proactivity enough: Importance of leader competency in shaping team role breadth efficacy and proactive performance. *Journal of Vocational Behavior*, 143, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103865>
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S.-M., Yang, J.-J., & Lee, Y.-K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 88-96. doi:88-96
- Rhee, S.-Y., Park, J., & Shin, H.-D. (2020). High-Performance Work Practices and Organizational Innovativeness: The Roles of Relational Coordination Competencies and Market Turbulence as a Mediator or Moderator. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 1-14. doi:<https://doi.org/10.3390/joitmc6030083>
- Sergi, B. S., Ključnikov, A., Popkova, E. G., Bogoviz, A. V., & Lobova, S. V. (2022). Creative abilities and digital competencies to transitioning to Business 4.0. *Journal of Business Research*, 153, 401-411. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.08.026>
- Karaca, A., Aydogmus, M. E., & Gunbas, N. (2022). Enforced Remote Work During COVID-19 and The Importance of Technological Competency: A Job Demands-Resources Perspective. *European Review of Applied Psychology*, 29, 1-52. doi:<https://doi.org/10.1016/j.erap.2022.100867>
- Pitafi, A. H., Kanwal, S., Ali, A., Khan, A. N., & Ameen, M. W. (2018). Moderating roles of IT competency and work cooperation on employee work performance in an ESM environment. *Technology in Society*, 55, 199-208. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.08.002>

Melguizo, M., & Moratalla, E. (2022). Ética de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Confidencialidad y TIC. *FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 29(3), 39-45. doi:<https://doi.org/10.1016/j.fmc.2022.03.005>

Cruz, J. R., & Díez, C. (2016). Sistema de Información de Archivo Abierto (OAIS): luces y sombras de un modelo de referencia. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 30(70), 221-247. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.10.010>

ANEXOS

Tabla de operacionalización de variables

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--|---|--|----------------------------|--|--------------------|
| Gestión documentaría | La gestión documental es el "responsable del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos" (PCM, 2017, p. 9). | La variable será evaluada a través de cuatro dimensiones establecidas por la PCM (2017). | Componente estratégico | Seguimiento de los dispositivos legales | Ordinal |
| | | | | Inclusión de actividades documentarias | |
| | | | | Procedimientos para gestionar el cambio | |
| | | | | Políticas de gestión | |
| | | | | Establecimiento de objetivos | |
| | | | | Identificación de riesgos | |
| | | | | Informe de evaluación de riesgos | |
| | | | Componente cultural | Responsabilidad de la gestión | |
| | | | | Asignación de servidores públicos | |
| | | | | Inducción del personal | |
| | | | | Capacitación del personal | |
| | | | Administración de archivos | Medición del desempeño | |
| | | | | Procedimientos formalizados | |
| | | | | Lineamiento para la recepción de documentos | |
| | | | | Lineamientos para la emisión de documentos | |
| | | | | Lineamientos para el archivo de documentos | |
| | | | Componente tecnológico | Lineamientos para el despacho de documentos | |
| | | | | Efectividad de las herramientas informáticas | |
| | | | | Inclusión informática del proceso documental | |
| Uso de firmas digitales | | | | | |
| Emisión de certificados digitales | | | | | |
| Mejora continua de los procesos documentados | | | | | |
| Desarrollo de competencias | Desarrollo de habilidades y conocimientos que son necesarios para el desempeño exitoso de los trabajadores en sus roles y responsabilidades (Alles, 2017). | La será evaluada a través de la propuesta de Alles (2017), pues agrupa 13 indicadores diferenciadas por dos tipos de competencias. | Competencias cardinales | Interoperatividad de las herramientas informáticas | Ordinal |
| | | | | Integridad | |
| | | | | Liderazgo | |
| | | | | Empowerment | |
| | | | | Iniciativa | |
| | | | | Pensamiento analítico | |
| | | | | autocontrol | |
| | | | Competencias específicas | Comunicación | |
| | | | | Orientación al usuario | |
| | | | | Orientación a los resultados | |
| | | | | Trabajo en equipo | |
| | | | | Desarrollo de las personas | |
| | | | | Modalidades de contacto | |
| Adaptabilidad al cambio | | | | | |

Matriz de consistencia

Título: Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba –San Martín 2023

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos |
|---|--|--|--|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023?</p> <p>Problemas específicos: i. ¿Cuál es el nivel de gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023? ii. ¿Cuál es el nivel de desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023? iii. ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión documentaria con el desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023?</p> | <p>Objetivo general Estudiar la relación entre la gestión documentaria y el desarrollo de habilidades en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.</p> <p>Objetivos específicos i. Investigar el nivel de gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. ii. Estudiar cuál es el nivel de desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. iii. Indagar la asociación entre las dimensiones de la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.</p> | <p>Hipótesis general Hi: Existe una asociación importante entre la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hp1: El nivel de gestión documentaria es alta en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. Hp2: El nivel desarrollo de competencias es alto en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. Hp3. Existe una correlación significativa entre las dimensiones de la gestión documentaria y el desarrollo de aptitudes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> |

| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
| Tipo básica Nivel descriptivo y correlacional Diseño no experimental | Población Estuvo conformada por los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, que, según los registros de la Gerencia de Talento Humano, se registran a 64 personas de ambos sexos. Muestra Dado a la necesidad de resolver los objetivos específicos de la investigación, se estableció tomar en cuenta a la población en su totalidad. | Variables | Dimensiones |
| | | Gestión documental | Componente estratégico |
| | | | Componente cultural |
| | | | Administración de archivos |
| | | | Componente tecnológico |
| | | Desarrollo de competencias | Competencias cardinales |
| Competencias específicas | | | |

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Estimado trabajador, a través de la presente encuesta se busca conocer su percepción sobre la gestión documentaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2023, ante ello, se formuló preguntas que debe calificar de acuerdo a la siguiente escala de medición:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| N | Cn | Av | Cs | S |

| N° | Componente estratégico | N | CN | AV | CS | S |
|----|---|---|----|----|----|---|
| 1 | ¿Realiza un seguimiento de los dispositivos legales existentes correspondientes a su área? | | | | | |
| 2 | ¿Incluye actividades documentarias para mejorar el proceso productivo? | | | | | |
| 3 | ¿La organización tiene procedimientos establecidos para gestionar el cambio? | | | | | |
| 4 | ¿Existen políticas definidas para la gestión documentaria? | | | | | |
| 5 | ¿La organización tiene establecidos objetivos para la gestión documentaria? | | | | | |
| 6 | ¿La organización realiza una evaluación de los riesgos que involucra la gestión documentaria? | | | | | |
| 7 | ¿La organización proporciona un informe de evaluación de los riesgos? | | | | | |
| N° | Componente cultural | N | CN | AV | CS | S |
| 8 | ¿En su institución, se toma responsabilidad sobre los documentos gestionados? | | | | | |
| 9 | ¿En su institución, los servidores públicos asignados para la gestión documentaria brindan un servicio de calidad óptimo? | | | | | |
| 10 | ¿En su institución, el personal recibe cursos de inducción para la gestión documentaria? | | | | | |
| 11 | ¿En su institución, el personal recibe entrenamiento y actualización para la gestión documentaria? | | | | | |
| 12 | ¿En su institución, se hacen mediciones de desempeño para evaluar la gestión documentaria? | | | | | |
| N° | Administración de archivos | N | CN | AV | CS | S |
| 13 | ¿Ha desarrollado algún procedimiento formalizado para la administración de archivos en su organización? | | | | | |
| 14 | ¿Cuenta con un lineamiento para la recepción de documentos su área? | | | | | |
| 15 | ¿Cuenta con un lineamiento para la emisión de documentos en su área? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 16 | ¿Cuenta con un lineamiento para el archivo de documentos en su área? | | | | | |
| 17 | ¿Cuenta con un lineamiento para el despacho de documentos en su área? | | | | | |
| N° | Componente tecnológico | N | CN | AV | CS | S |
| 18 | ¿Se emplean las herramientas informáticas eficazmente para la gestión documentaria? | | | | | |
| 19 | ¿Existe un incremento de las herramientas informáticas en el proceso documental? | | | | | |
| 20 | ¿Cuán común es el uso de firmas digitales en la administración de documentos? | | | | | |
| 21 | ¿Es común el uso de certificados digitales en la organización para asegurar documentación? | | | | | |
| 22 | ¿Ha habido un constante desarrollo y mejora en los procesos documentados? | | | | | |
| 23 | ¿Es fácil el uso y acceso a herramientas informáticas entre diferentes aplicaciones dentro de la organización? | | | | | |

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Estimado trabajador, a través de la presente encuesta se busca conocer su percepción sobre el desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2023, ante ello, se formuló preguntas que debe calificar de acuerdo a la siguiente escala de medición:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| N | Cn | Av | Cs | S |

| N° | Competencias cardinales | N | CN | AV | CS | S |
|----|---|---|----|----|----|---|
| 1 | ¿Usted actúa siempre con integridad profesional? | | | | | |
| 2 | ¿Dirige regularmente equipos de trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Motiva, refuerza y empodera a los demás para alcanzar sus objetivos? | | | | | |
| 4 | ¿Incorpora ideas innovadoras a los proyectos a los cuales se encuentre asignado? | | | | | |
| 5 | ¿Analiza de manera clara sus decisiones antes de tomarlas? | | | | | |
| 6 | ¿Sabe controlar sus emociones en diversos contextos? | | | | | |
| 7 | ¿Le resulta fácil comunicarse con las demás personas? | | | | | |
| N° | Competencias específicas | N | CN | AV | CS | S |
| 8 | ¿Siempre buscas comprender el punto de vista del cliente para ayudarlos? | | | | | |
| 9 | ¿Te tomas todas las oportunidades para mejorar el desempeño general en el trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Estás consciente de la interdependencia entre los miembros del equipo y la contribución que haces? | | | | | |
| 11 | ¿Te motivas para conseguir nuevos conocimientos y habilidades? | | | | | |
| 12 | ¿Muestras empatía a tus clientes cuando estás lidiando con ellos? | | | | | |
| 13 | ¿Prefieres adaptarte fácilmente a las situaciones nuevas y a los cambios repentinos? | | | | | |

Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023

Investigador (a): Bach. Vásquez Caro, Jhon Jairo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión documentaria y el desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación reside en describir, analizar y determinar el comportamiento e impacto de las variables antes mencionadas para conocer de manera clara su nivel y las deficiencias o problemas identificadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de auditorio de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando 'un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Vásquez Caro, Jhon Jairo email: jvasquezca@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Mtr. Homa Rodríguez, Richard Foster email: rhornar@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Roxana O. Jáquez López
Fecha y hora: 23-06-2023 12:20.m

Roxana O. Jáquez López
09 888072

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Matriz evaluación por juicio de expertos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión Documentaria

| N° | Variable de control administrativo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones | |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| DIMENSIONES / Componente estratégico | | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Su organización realiza un seguimiento de los dispositivos legales existentes para validar los documentos? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 02 | ¿La organización incluye actividades documentarias para mejorar el proceso productivo? | | | | X | | | | | X | | | X | | |
| 03 | ¿La organización tiene procedimientos establecidos para gestionar los cambios? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 04 | ¿Existen políticas definidas para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 05 | ¿La organización tiene establecidos objetivos para la gestión documentaria? | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 06 | ¿La organización realiza una evaluación de los riesgos que involucra la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 07 | ¿La organización proporciona un informe de evaluación de los riesgos? | | | | X | | | | X | | | | | | X |
| DIMENSIONES / Componente cultural | | | | | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿En su institución, se toma responsabilidad sobre los documentos gestionados? | | | | X | | | | X | | | | | | X |
| 09 | ¿En su institución, los servidores públicos asignados para la gestión documentaria brindan un servicio de calidad óptimo? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 10 | ¿En su institución, el personal recibe cursos de inducción para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 11 | ¿En su institución, el personal recibe entrenamiento y actualización para la gestión documentaria? | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 12 | ¿En su institución, se hacen mediciones de desempeño para evaluar la calidad de la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| DIMENSIONES / Administración de archivos | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Ha desarrollado algún procedimiento formalizado para la administración de archivos en su organización? | | | | X | | | | X | | | | | | X |
| 14 | ¿Cuenta con un lineamiento para la recepción de documentos en el área de archivos? | | | X | | | | | | X | | | X | | |
| 15 | ¿Cuenta con un lineamiento para la emisión de documentos en su área de archivos? | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 16 | ¿Cuenta con un lineamiento para el archivo de documentos en su área de archivos? | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 17 | ¿Cuenta con un lineamiento para el despacho de documentos en su área de archivos? | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| DIMENSIONES / Componente Tecnológico | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | ¿Con qué frecuencia se emplean las herramientas informáticas eficazmente para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 19 | ¿Gradualmente han aumentado las herramientas informáticas en el proceso documental? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 20 | ¿Cuán común es el uso de firmas digitales en la administración de documentos? | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 21 | ¿Es común el uso de certificados digitales en la organización para asegurar documentación? | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 22 | ¿Ha habido un constante desarrollo y mejora en los procesos documentados? | | | | X | | | | | X | | | | | X |



| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|
| 23 | ¿Es fácil el uso y acceso a herramientas informáticas entre diferentes aplicaciones dentro de la organización? | | | | X | | | | X | | | | | | X |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. ALVAREZ RIOS LIN..... DNI: 41762753.....

Especialidad del validador (a) Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 22 de mayo del 2023

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CEIAR VILLAVIEJA
 DR. LIN ALVAREZ RIOS

Firma del experto informante

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desarrollo de Competencias



| | Variable Fondo de inclusión social Energético | Claridad ¹ | | | Coherencia ² | | | Relevancia ³ | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|-------------------------|--|---|-------------------------|---|---|-----------------------------------|
| Nº | DIMENSIONES / Competencia cardinales | | | X | | | X | | | X | |
| 01 | ¿Actúa usted siempre con integridad profesional? | | X | | | | X | | X | | |
| 02 | ¿Dirige regularmente equipos de trabajo? | | X | | | | X | | X | | |
| 03 | ¿Motiva y refuerza a los demás para alcanzar sus objetivos? | | X | | | | X | | X | | |
| 04 | ¿Incorpora ideas innovadoras a los proyectos a los cuales se encuentre asignado? | | X | | | | X | | X | | |
| 05 | ¿Analiza de manera clara sus decisiones antes de tomarlas? | | x | | | | x | | x | | |
| 06 | ¿Sabe controlar sus emociones en diversos contextos? | | X | | | | X | | X | | |
| 07 | ¿Le resulta fácil comunicarse con las demás personas? | | X | | | | X | | X | | |
| Nº | DIMENSIONES / Competencia Especifica | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿Siempre buscas comprender el punto de vista del cliente para ayudarlo mejor? | | X | | | | X | | X | | |
| 09 | ¿Te tomas todas las oportunidades para mejorar el desempeño general en el trabajo? | | X | | | | X | | X | | |
| 10 | ¿Estás consciente de la interdependencia entre los miembros del equipo y la contribución que haces? | | X | | | | X | | X | | |
| 11 | ¿Te motiva para conseguir nuevos conocimientos y habilidades? | | X | | | | X | | X | | |
| 12 | ¿Muestras empatía a tus clientes cuando estás lidiando con ellos? | | X | | | | X | | X | | |
| 13 | ¿Preferes adaptarte fácilmente a las situaciones nuevas y a los cambios repentinos? | | X | | | | X | | X | | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. ALVAREZ RIOS LIN..... DNI 41762753.....|..

Especialidad del validador (a) Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.....

Moyobamba, 22 de mayo del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

DOCTOR EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Dr. Lin Alvarez Rios
CLAS N° 1546

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Documentaria

| N° | Variable de control administrativo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| DIMENSIONES / Componente estratégico | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Su organización realiza un seguimiento de los dispositivos legales existentes para validar los documentos? | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 02 | ¿La organización incluye actividades documentarias para mejorar el proceso productivo? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 03 | ¿La organización tiene procedimientos establecidos para gestionar los cambios? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 04 | ¿Existen políticas definidas para la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 05 | ¿La organización tiene establecidos objetivos para la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 06 | ¿La organización realiza una evaluación de los riesgos que involucra la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 07 | ¿La organización proporciona un informe de evaluación de los riesgos? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| DIMENSIONES / Componente cultural | | | | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿En su institución, se toma responsabilidad sobre los documentos gestionados? | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 09 | ¿En su institución, los servidores públicos asignados para la gestión documentaria brindan un servicio de calidad óptimo? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 10 | ¿En su institución, el personal recibe cursos de inducción para la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | ¿En su institución, el personal recibe entrenamiento y actualización para la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 12 | ¿En su institución, se hacen mediciones de desempeño para evaluar la calidad de la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| DIMENSIONES / Administración de archivos | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Ha desarrollado algún procedimiento formalizado para la administración de archivos en su organización? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 14 | ¿Cuenta con un lineamiento para la recepción de documentos en el área de archivos? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 15 | ¿Cuenta con un lineamiento para la emisión de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 16 | ¿Cuenta con un lineamiento para el archivo de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 17 | ¿Cuenta con un lineamiento para el despacho de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| DIMENSIONES / Componente Tecnológico | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | ¿Con qué frecuencia se emplean las herramientas informáticas eficazmente para la gestión documentaria? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 19 | ¿Gradualmente han aumentado las herramientas informáticas en el proceso documental? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 20 | ¿Cuán común es el uso de firmas digitales en la administración de documentos? | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 21 | ¿Es común el uso de certificados digitales en la organización para asegurar | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 23 | ¿Es fácil el uso y acceso a herramientas informáticas entre diferentes aplicaciones dentro de la organización? | | | | X | | | | X | | | | | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador Pereyra Gonzales Tony Venancio DNI: 05390926

Especialidad del validador (a) Gestión pública y gobernabilidad

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
Firma del Experto Informante

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desarrollo de Competencias

| | Variable Fondo de inclusión social Energético | Claridad ¹ | | | Coherencia ² | | | Relevancia ³ | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------|---|-----------------------|--|---|-------------------------|--|---|-------------------------|--|---|-----------------------------------|
| Nº | DIMENSIONES / Competencia cardinales | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Actúa usted siempre con integridad profesional? | | | X | | | X | | | X | |
| 02 | ¿Dirige regularmente equipos de trabajo? | | | X | | | X | | | X | |
| 03 | ¿Motiva y refuerza a los demás para alcanzar sus objetivos? | | | X | | | X | | | X | |
| 04 | ¿Incorpora ideas innovadoras a los proyectos a los cuales se encuentre asignado? | | | X | | | X | | | X | |
| 05 | ¿Analiza de manera clara sus decisiones antes de tomarlas? | | | x | | | x | | | x | |
| 06 | ¿Sabe controlar sus emociones en diversos contextos? | | | x | | | x | | | x | |
| 07 | ¿Le resulta fácil comunicarse con las demás personas? | | | x | | | x | | | x | |
| Nº | DIMENSIONES / Competencia Especifica | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿Siempre buscas comprender el punto de vista del cliente para ayudarlo mejor? | | | X | | | X | | | X | |
| 09 | ¿Te tomas todas las oportunidades para mejorar el desempeño general en el trabajo? | | | X | | | X | | | X | |
| 10 | ¿Estás consciente de la interdependencia entre los miembros del equipo y la contribución que haces? | | | X | | | X | | | X | |
| 11 | ¿Te motivas para conseguir nuevos conocimientos y habilidades? | | | X | | | X | | | X | |
| 12 | ¿Muestras empatía a tus clientes cuando estás lidiando con ellos? | | | X | | | X | | | X | |
| 13 | ¿Prefieres adaptarte fácilmente a las situaciones nuevas y a los cambios repentinos? | | | X | | | X | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pereyra Gonzales Tony Venancio DNI 05390926

Especialidad del validador (a) Gestión pública y gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Moyobamba, 25 de mayo del 2023



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
CLAP. 12857

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión Documentaria

| Nº | Variable de control administrativo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| DIMENSIONES / Componente estratégico | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Su organización realiza un seguimiento de los dispositivos legales existentes para validar los documentos? | | | x | | | | | x | | | | x | |
| 02 | ¿La organización incluye actividades documentarias para mejorar el proceso productivo? | | | | x | | | x | | | | | | |
| 03 | ¿La organización tiene procedimientos establecidos para gestionar los cambios? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 04 | ¿Existen políticas definidas para la gestión documentaria? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 05 | ¿La organización tiene establecidos objetivos para la gestión documentaria? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 06 | ¿La organización realiza una evaluación de los riesgos que involucra la gestión documentaria? | | | | x | | | | | x | | | | x |
| 07 | ¿La organización proporciona un informe de evaluación de los riesgos? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| DIMENSIONES / Componente cultural | | | | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿En su institución, se toma responsabilidad sobre los documentos gestionados? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 09 | ¿En su institución, los servidores públicos asignados para la gestión documentaria brindan un servicio de calidad óptimo? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 10 | ¿En su institución, el personal recibe cursos de inducción para la gestión documentaria? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 11 | ¿En su institución, el personal recibe entrenamiento y actualización para la gestión documentaria? | | | | | x | | | | x | | | x | |
| 12 | ¿En su institución, se hacen mediciones de desempeño para evaluar la calidad de la gestión documentaria? | | | | x | | | | | x | | | | x |
| DIMENSIONES / Administración de archivos | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Ha desarrollado algún procedimiento formalizado para la administración de archivos en su organización? | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 14 | ¿Cuenta con un lineamiento para la recepción de documentos en el área de archivos? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 15 | ¿Cuenta con un lineamiento para la emisión de documentos en su área de archivos? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 16 | ¿Cuenta con un lineamiento para el archivo de documentos en su área de archivos? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 17 | ¿Cuenta con un lineamiento para el despacho de documentos en su área de archivos? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| DIMENSIONES / Componente Tecnológico | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | ¿Con qué frecuencia se emplean las herramientas informáticas eficazmente para la gestión documentaria? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 19 | ¿Gradualmente han aumentado las herramientas informáticas en el proceso documental? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 20 | ¿Cuán común es el uso de firmas digitales en la administración de documentos? | | | | | x | | | | x | | | | x |
| 21 | ¿Es común el uso de certificados digitales en la organización para asegurar documentación? | | | | | | x | | | | x | | | |
| 22 | ¿Ha habido un constante desarrollo y mejora en los procesos documentados? | | | | | x | | | | x | | | | x |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 23 | ¿Es fácil el uso y acceso a herramientas informáticas entre diferentes aplicaciones dentro de la organización? | | | | x | | | | | x | | | | x |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Clavo Zumba, Icela|Baneza

DNI: 44733515

Especialidad del validador (a) Gestión Pública

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
CLAD - 07769

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desarrollo de Competencias

| Nº | Variable Fondo de inclusión social Energético | Claridad ¹ | | | Coherencia ² | | | Relevancia ³ | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|--|---|-------------------------|--|---|-------------------------|--|---|-----------------------------------|
| | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIONES / Competencia cardinales | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Actúa usted siempre con integridad profesional? | | | x | | | x | | | x | |
| 02 | ¿Dirige regularmente equipos de trabajo? | | | x | | | x | | | x | |
| 03 | ¿Motiva y refuerza a los demás para alcanzar sus objetivos? | | | x | | | x | | | x | |
| 04 | ¿Incorpora ideas innovadoras a los proyectos a los cuales se encuentre asignado? | | | x | | | x | | | x | |
| 05 | ¿Analiza de manera clara sus decisiones antes de tomarlas? | | | x | | | x | | | x | |
| 06 | ¿Sabe controlar sus emociones en diversos contextos? | | | x | | | x | | | x | |
| 07 | ¿Le resulta fácil comunicarse con las demás personas? | | | x | | | x | | | x | |
| DIMENSIONES / Competencia Especifica | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿Siempre buscas comprender el punto de vista del cliente para ayudarlo mejor? | | | x | | | x | | | x | |
| 09 | ¿Te tomas todas las oportunidades para mejorar el desempeño general en el trabajo? | | | x | | | x | | | x | |
| 10 | ¿Estás consciente de la interdependencia entre los miembros del equipo y la contribución que haces? | | | x | | | x | | | x | |
| 11 | ¿Te motivas para conseguir nuevos conocimientos y habilidades? | | | x | | | x | | | x | |
| 12 | ¿Muestras empatía a tus clientes cuando estás lidiando con ellos? | | | x | | | x | | | x | |
| 13 | ¿Preferes adaptarte fácilmente a las situaciones nuevas y a los cambios repentinos? | | | x | | | x | | | x | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Clavo Zumba, Icela Baneza DNI 44731515

Especialidad del validador (a) Gestión Publica

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 CLAD - 07769

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión Documentaria



| N° | Variable de control administrativo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| DIMENSIONES / Componente estratégico | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Su organización realiza un seguimiento de los dispositivos legales existentes para validar los documentos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 02 | ¿La organización incluye actividades documentarias para mejorar el proceso productivo? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 03 | ¿La organización tiene procedimientos establecidos para gestionar los cambios? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 04 | ¿Existen políticas definidas para la gestión documentaria? | | | X | | | | X | | | | | | X |
| 05 | ¿La organización tiene establecidos objetivos para la gestión documentaria? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 06 | ¿La organización realiza una evaluación de los riesgos que involucra la gestión documentaria? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 07 | ¿La organización proporciona un informe de evaluación de los riesgos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| DIMENSIONES / Componente cultural | | | | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿En su institución, se toma responsabilidad sobre los documentos gestionados? | | | X | | | | X | | | | | | X |
| 09 | ¿En su institución, los servidores públicos asignados para la gestión documentaria brindan un servicio de calidad óptimo? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 10 | ¿En su institución, el personal recibe cursos de inducción para la gestión documentaria? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 11 | ¿En su institución, el personal recibe entrenamiento y actualización para la gestión documentaria? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 12 | ¿En su institución, se hacen mediciones de desempeño para evaluar la calidad de la gestión documentaria? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| DIMENSIONES / Administración de archivos | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Ha desarrollado algún procedimiento formalizado para la administración de archivos en su organización? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 14 | ¿Cuenta con un lineamiento para la recepción de documentos en el área de archivos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 15 | ¿Cuenta con un lineamiento para la emisión de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 16 | ¿Cuenta con un lineamiento para el archivo de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 17 | ¿Cuenta con un lineamiento para el despacho de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| DIMENSIONES / Componente Tecnológico | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | ¿Con qué frecuencia se emplean las herramientas informáticas eficazmente para la gestión documentaria? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 19 | ¿Gradualmente han aumentado las herramientas informáticas en el proceso documental? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 20 | ¿Cuán común es el uso de firmas digitales en la administración de documentos? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 21 | ¿Es común el uso de certificados digitales en la organización para asegurar documentación? | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 22 | ¿Ha habido un constante desarrollo y mejora en los procesos documentados? | | | X | | | | X | | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|
| 23 | ¿Es fácil el uso y acceso a herramientas informáticas entre diferentes aplicaciones dentro de la organización? | | | | X | | | X | | | | | | X |
|----|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador LLANOS ROJAS, CINDDY ANUBIS DNI: 45634507

Especialidad del validador (a)Mgtr.Gestión Publica.....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Moyobamba, 25 de mayo del 2023


Mtra. Cindy Anubis Llanos Rojas
CONTADOR PÚBLICO
C.P.C. N° 007797

Firma del experto informante

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desarrollo de Competencias



| | Variable Fondo de inclusión social Energético | Claridad ¹ | | | Coherencia ² | | | Relevancia ³ | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|--|---|-------------------------|--|---|-------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Nº | DIMENSIONES / Competencia cardinales | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Actúa usted siempre con integridad profesional? | | | X | | | X | | | | X |
| 02 | ¿Dirige regularmente equipos de trabajo? | | | X | | | X | | | | X |
| 03 | ¿Motiva y refuerza a los demás para alcanzar sus objetivos? | | | X | | | X | | | | X |
| 04 | ¿Incorpora ideas innovadoras a los proyectos a los cuales se encuentre asignado? | | | X | | | X | | | | X |
| 05 | ¿Analiza de manera clara sus decisiones antes de tomarlas? | | | X | | | X | | | | X |
| 06 | ¿Sabe controlar sus emociones en diversos contextos? | | | X | | | X | | | | X |
| 07 | ¿Le resulta fácil comunicarse con las demás personas? | | | X | | | X | | | | X |
| Nº | DIMENSIONES / Competencia Especifica | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿Siempre buscas comprender el punto de vista del cliente para ayudarlo mejor? | | | X | | | X | | | | X |
| 09 | ¿Te tomas todas las oportunidades para mejorar el desempeño general en el trabajo? | | | X | | | X | | | | X |
| 10 | ¿Estás consciente de la interdependencia entre los miembros del equipo y la contribución que haces? | | | X | | | X | | | | X |
| 11 | ¿Te motivas para conseguir nuevos conocimientos y habilidades? | | | X | | | X | | | | X |
| 12 | ¿Muestras empatía a tus clientes cuando estás lidiando con ellos? | | | X | | | X | | | | X |
| 13 | ¿Preferes adaptarte fácilmente a las situaciones nuevas y a los cambios repentinos? | | | X | | | X | | | | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. LLANOS ROJAS, CINDDY ANUBIS DNI 45634507

Especialidad del validador (a) Mgtr.Gestión Publica.....

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mtra. Cindy Anubis Llanos Rojas
CONTADOR PÚBLICO
C.P.C. N° 097797

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión Documentaria

| N° | Variable de control administrativo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones | |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| DIMENSIONES / Componente estratégico | | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Su organización realiza un seguimiento de los dispositivos legales existentes para validar los documentos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 02 | ¿La organización incluye actividades documentarias para mejorar el proceso productivo? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 03 | ¿La organización tiene procedimientos establecidos para gestionar los cambios? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 04 | ¿Existen políticas definidas para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 05 | ¿La organización tiene establecidos objetivos para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 06 | ¿La organización realiza una evaluación de los riesgos que involucra la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 07 | ¿La organización proporciona un informe de evaluación de los riesgos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| DIMENSIONES / Componente cultural | | | | | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿En su institución, se toma responsabilidad sobre los documentos gestionados? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 09 | ¿En su institución, los servidores públicos asignados para la gestión documentaria brindan un servicio de calidad óptimo? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 10 | ¿En su institución, el personal recibe cursos de inducción para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 11 | ¿En su institución, el personal recibe entrenamiento y actualización para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 12 | ¿En su institución, se hacen mediciones de desempeño para evaluar la calidad de la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | | |
| DIMENSIONES / Administración de archivos | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Ha desarrollado algún procedimiento formalizado para la administración de archivos en su organización? | | | X | | | | | | X | | | | X | |
| 14 | ¿Cuenta con un lineamiento para la recepción de documentos en el área de archivos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 15 | ¿Cuenta con un lineamiento para la emisión de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 16 | ¿Cuenta con un lineamiento para el archivo de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 17 | ¿Cuenta con un lineamiento para el despacho de documentos en su área de archivos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| DIMENSIONES / Componente Tecnológico | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | ¿Con qué frecuencia se emplean las herramientas informáticas eficazmente para la gestión documentaria? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 19 | ¿Gradualmente han aumentado las herramientas informáticas en el proceso documental? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 20 | ¿Cuán común es el uso de firmas digitales en la administración de documentos? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 21 | ¿Es común el uso de certificados digitales en la organización para asegurar documentación? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 22 | ¿Ha habido un constante desarrollo y mejora en los procesos documentados? | | | | X | | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 23 | ¿Es fácil el uso y acceso a herramientas informáticas entre diferentes aplicaciones dentro de la organización? | | | | X | | | | | X | | | | X | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador KATTERIN PINEDO CHAVEZ DNI: 46961614

Especialidad del validador (a) MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Moyobamba, 25 de mayo del 2023



Mtra. Katterin Pinedo Chávez
Licenciada en Administración

Firma del experto informante

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desarrollo de Competencias

| N° | Variable Fondo de inclusión social Energético | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|--|---|--|-------------------------|---|--|--|-------------------------|--|---|--|-----------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | DIMENSIONES / Competencia cardinales | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | ¿Actúa usted siempre con integridad profesional? | | | X | | | X | | | X | | | | |
| 02 | ¿Dirige regularmente equipos de trabajo? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 03 | ¿Motiva y refuerza a los demás para alcanzar sus objetivos? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 04 | ¿Incorpora ideas innovadoras a los proyectos a los cuales se encuentre asignado? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 05 | ¿Analiza de manera clara sus decisiones antes de tomarlas? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 06 | ¿Sabe controlar sus emociones en diversos contextos? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 07 | ¿Le resulta fácil comunicarse con las demás personas? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| | DIMENSIONES / Competencia Especifica | | | | | | | | | | | | | |
| 08 | ¿Siempre buscas comprender el punto de vista del cliente para ayudarlo mejor? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 09 | ¿Te tomas todas las oportunidades para mejorar el desempeño general en el trabajo? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 10 | ¿Estás consciente de la interdependencia entre los miembros del equipo y la contribución que haces? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 11 | ¿Te motivas para conseguir nuevos conocimientos y habilidades? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 12 | ¿Muestras empatía a tus clientes cuando estás lidiando con ellos? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| 13 | ¿Preferes adaptarte fácilmente a las situaciones nuevas y a los cambios repentinos? | | | X | | | X | | | | | X | | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. KATTERIN PINEDO CHAVEZ DNI 46961614

Especialidad del validador (a) MAESTRA EN GESTION PÚBLICA

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Mtra. Katterin Pinedo Chávez
Licenciada en Administración

Firma del experto informante

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión Documentaria

| | | CLARIDAD | | | | | COHERENCIA | | | | | RELEVANCIA | | | | |
|-----------|------------|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | P2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | P3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | P4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | P5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D2 | P8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | P9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | P12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D3 | P13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | P15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D4 | P18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

V de Ayken 0.97

Variable 2: Desarrollo de Competencias

| | | CLARIDAD | | | | | COHERENCIA | | | | | RELEVANCIA | | | | |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | P3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D2 | P8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

V de Ayken 0.98

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de fiabilidad de Gestión documentaria

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 64 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 64 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del número de preguntas

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach 0.899 | N de elementos |

23

Análisis de fiabilidad de Desarrollo de Competencias

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 64 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 64 | 100,0 |



b. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del número de preguntas

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach 0.842 | N de elementos |

13

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

| MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA | |
|--|--|
| "Año de La Unidad, La Paz y El Desarrollo" | |
| Moyobamba, 31 de mayo 2023. | |
| <u>CARTA N°007-2023-MPM/A.</u> | |
| SEÑORA: DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN Jefe de la Unidad de Post Grado – UCV Tarapoto | |
| <u>TARAPOTO. –</u> | |
| ASUNTO | : Solicitud de Autorización para realizar Investigación y Publicación del Nombre de la Entidad. |
| REF. | : Solicitud EXP. 506737 |
| <p>Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención a los documentos de la referencia, se autoriza al estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, para que realice trabajo de investigación denominado "Gestión Documentaria y Desarrollo de Competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023"; asimismo el uso del nombre de la Entidad para publicar los resultados de las investigaciones del proyecto de investigación; remisión que se efectúa para los fines pertinentes.</p> <p>Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div><p>EXP. 506737</p><p>C.c</p><ul style="list-style-type: none">• Archivo</div><div style="text-align: center;"><p>Firmado Digitalmente por : PEÑA ROBALINO Ernesto FAU 20146806679 sofi Cargo : ALCALDE PROVINCIAL Motivo: Soy autor del documento Fecha: 31.05.2023 17:24:44-0500</p></div></div> | |
| Jr. Pedro Canga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba | |
|  | <p>Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web http://177.73.254.74/validad/06a04d7-4599-49a6-b0b5-da63f6d1b7a5.pdf</p> |

Base de datos estadísticos

| | Base de datos estadísticos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|----------------------------|----|----|----|----|----|----|---------------------|----|-----|-----|-----|----------------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Componente estratégico | | | | | | | Componente cultural | | | | | Administración de archivos | | | | | Componente tecnológico | | | | | |
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | G11 | G12 | G13 | G14 | G15 | G16 | G17 | G18 | G19 | G20 | G21 | G22 | G23 |
| Encuestado 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| Encuestado 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 |
| Encuestado 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Encuestado 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| Encuestado 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| Encuestado 6 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Encuestado 7 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| Encuestado 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Encuestado 9 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| Encuestado 10 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| Encuestado 11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| Encuestado 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| Encuestado 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Encuestado 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| Encuestado 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| Encuestado 16 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| Encuestado 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 |
| Encuestado 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| Encuestado 19 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| Encuestado 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| Encuestado 21 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| Encuestado 22 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Encuestado 23 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Encuestado 24 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| Encuestado 25 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| Encuestado 26 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Encuestado 27 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Encuestado 28 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Encuestado 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Encuestado 30 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 |
| Encuestado 31 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| Encuestado 32 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| Encuestado 33 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| Encuestado 34 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| Encuestado 35 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| Encuestado 36 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| Encuestado 37 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| Encuestado 38 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| Encuestado 39 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| Encuestado 40 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Encuestado 41 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| Encuestado 42 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| Encuestado 43 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| Encuestado 44 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Encuestado 45 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| Encuestado 46 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| Encuestado 47 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Encuestado 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Encuestado 49 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| Encuestado 50 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| Encuestado 51 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| Encuestado 52 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Encuestado 53 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 |
| Encuestado 54 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Encuestado 55 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| Encuestado 56 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 |
| Encuestado 57 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| Encuestado 58 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| Encuestado 59 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Encuestado 60 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| Encuestado 61 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| Encuestado 62 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| Encuestado 63 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| Encuestado 64 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 |

| VARIABLE II: DESARROLLO DE COMPETENCIAS | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|----|----|----|----|----|----|--------------------------|----|-----|-----|-----|-----|
| | Competencias cardinales | | | | | | | Competencias específicas | | | | | |
| | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | D6 | D7 | D8 | D9 | D10 | D11 | D12 | D13 |
| Encuestado 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| Encuestado 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| Encuestado 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| Encuestado 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 |
| Encuestado 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Encuestado 6 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| Encuestado 7 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| Encuestado 8 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Encuestado 9 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| Encuestado 10 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| Encuestado 11 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| Encuestado 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| Encuestado 13 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Encuestado 14 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| Encuestado 15 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| Encuestado 16 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 |
| Encuestado 17 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Encuestado 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| Encuestado 19 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| Encuestado 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| Encuestado 21 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| Encuestado 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| Encuestado 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| Encuestado 24 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| Encuestado 25 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Encuestado 26 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| Encuestado 27 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Encuestado 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Encuestado 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| Encuestado 30 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Encuestado 31 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| Encuestado 32 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| Encuestado 33 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Encuestado 34 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| Encuestado 35 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Encuestado 36 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| Encuestado 37 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| Encuestado 38 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| Encuestado 39 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| Encuestado 40 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Encuestado 41 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Encuestado 42 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| Encuestado 43 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| Encuestado 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| Encuestado 45 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| Encuestado 46 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| Encuestado 47 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Encuestado 48 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| Encuestado 49 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| Encuestado 50 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 |
| Encuestado 51 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Encuestado 52 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Encuestado 53 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| Encuestado 54 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Encuestado 55 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 |
| Encuestado 56 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| Encuestado 57 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| Encuestado 58 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Encuestado 59 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| Encuestado 60 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Encuestado 61 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| Encuestado 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Encuestado 63 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Encuestado 64 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 |

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|---|-----------------------|
| Nombre de la organización: | RUC: 20146806679 |
| MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | Ernesto Peña Robalino |
| Nombres y Apellidos: | DNI: 25469090 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|--------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Gestión documentaria y Desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2023. | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública. | |
| Autor: Vásquez Caro Jhon Jairo | DNI:47224876 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: MOYOBAMBA
31/05/23.

Firma:



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.