



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN MÓDULO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYALTÍ, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Bach. Luis Antonio Muro Salazar  
Bach. Claudia Johana Rosales Gastelo

**ASESOR:**

Dr. Augusto Franklin Mendiburú Rojas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ – 2018**

## DEDICATORIA

*Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino siempre, darme fuerza e inteligencia para seguir adelante y no desmayar en los problemas y adversidades que se presentaban en mi vida.*

*A mi Madre, por ser el pilar más importante en mi vida demostrándome siempre su amor, su apoyo incondicional durante mis estudios y compartir conmigo muchos momentos tanto alegres como tristes, por tener siempre tendida su mano amiga, ya que su anhelo ha sido que llegara este momento.*

**Luis Muro**

*Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios porque sin su presencia en mi vida no sería lo que soy ni tuviera lo que hoy tengo: una hermosa familia. Gracias Dios por lo que me das, por las pruebas que pones en mi vida y sobre todo por iluminarme siempre para elegir lo correcto.*

*A mis hijos: Andrea y Rodrigo, quienes son mi fuente de motivación para superarme cada día, aunque pequeños aun no comprendían el por qué iba a clases siendo yo tan grande pero sé que con el pasar del tiempo entenderán el sacrificio de cambiar esos momentos a su lado para demostrarles que no hay límites ni situaciones que impidan lograr nuestras metas y ser cada vez mejores personas y mejores profesionales.*

**Claudia Rosales**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por darme la oportunidad de vivir y llegar a este momento tan especial para mí. Gracias Señor.*

*A mi Madre, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por la paciencia que me has tenido para enseñarme, por el amor que me das, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntos, por los regaños que me merecía y que no entendía. Gracias por todo Mamá.*

*A mi Abuelita, que con sabiduría de Dios me ha enseñado a ser quien soy hoy. Gracias por tu paciencia, por enseñarme el camino del bien, gracias por tus consejos, por el amor que me has dado y por tu apoyo incondicional en mi vida. Gracias por llevarme en tus oraciones porque estoy seguro que siempre lo haces.*

**Luis Muro**

*A Dios por regalarme la dicha de vivir, de compartir y disfrutar con quienes amo el desarrollo y realización de esta tesis.*

*A mi Madre, por haberme forjado la persona que soy en la actualidad, todos mis logros te los debo a ti madre.*

**Claudia Rosales**

*Agradecer por el apoyo, experiencia y orientación que nos brindó para culminar este paso tan importante en nuestra carrera profesional, al Dr. Augusto Franklin Mendíburú Rojas.*

**Luis Muro y Claudia Rosales**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Luis Antonio Muro Salazar, con DNI N° 45472710, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, Setiembre del 2018

Luis Antonio Muro Salazar

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Claudia Rosales Gastelo, con DNI N° 43204431, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, Setiembre del 2018

Claudia Rosales Gastelo

## **PRESENTACIÓN**

Honorables Señores, miembros del jurado calificador.

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada “Implementación de un módulo de control y seguimiento para mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018”, con el propósito de optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperamos que el modesto aporte que se brinda a la Municipalidad Distrital de Cayaltí contribuya con algo en la solución de la problemática de gestión pública en especial en los aspectos relacionados con el trámite documentario.

La presente investigación se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad: el capítulo I se refiere a la Introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo III se refiere a la Propuesta de investigación; el capítulo IV se refiere a los Resultados; el capítulo V a la Discusión; el capítulo VI a las Conclusiones; el capítulo VII se refiere a las Recomendaciones. Por último, el capítulo VIII menciona las Referencias Bibliográficas y los Anexos respectivos.

Espero señores miembros del jurado, que la presente investigación, previa revisión según las normas establecidas por la universidad, reúna los méritos suficientes y merezca su aceptación y aprobación.

Chiclayo, Septiembre de 2018

**Los autores**

## ÍNDICE

PAGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vii
ÍNDICE .....	viii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.2.1. En el ámbito internacional: .....	18
1.2.2. En el ámbito nacional: .....	20
1.2.3. En el ámbito regional:.....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación del estudio .....	36
1.6. Hipótesis .....	38
1.7. Objetivos .....	38
1.7.1. General.....	38
1.7.2. Específicos .....	38
II. MÉTODO.....	39
2.1. Diseño de investigación .....	39
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.3. Población y Muestra.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1. Técnicas .....	44
2.4.2. Instrumentos.....	45
2.4.3. Validez.....	45
2.4.4. Confiabilidad.....	46

2.5. Métodos de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS.....	48
IV. PROPUESTA.....	61
4.1. Presentación.....	61
4.2. Conceptualización de la propuesta.....	62
4.3. Objetivos.....	63
4.4. Justificación.....	64
4.5. Fundamentos teóricos incluido principios.....	65
4.6. Estructura.....	66
4.7. Estrategias para implementar la propuesta.....	69
4.8. Evaluación de la propuesta.....	70
4.9. Juicio de expertos.....	71
V. DISCUSIÓN.....	73
VI. CONCLUSIONES.....	74
VII. RECOMENDACIONES.....	75
VIII. REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	79
Juicio de expertos.....	79
Acta de autorización de publicación de tesis.....	84
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	86



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Sistema de Trámite Documentario .....	14
Figura N° 2: Población del Distrital de Cayaltí 2000 - 2017.....	16
Figura N° 3: Flujo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. .....	17
Figura N° 4: Flujo de un Sistema de Gestión Documental. ....	23
Figura N° 5: Beneficios de los sistemas de gestión documental. ....	24
Figura N° 6: Fases Metodología XP .....	29
Figura N° 7: Ciclo de Vida - Metodología XP. ....	30
Figura N° 8: Ciclo Scrum.....	31
Figura N° 9: Metodología Scrum. ....	32
Figura N° 10: Histograma - pregunta 01.....	48
Figura N° 11: Histograma - pregunta 03.....	49
Figura N° 12: Histograma - pregunta 23.....	50
Figura N° 13: Histograma - pregunta 25.....	51
Figura N° 14: Histograma - pregunta 26.....	52
Figura N° 15: Histograma - pregunta 27.....	53
Figura N° 16: Histograma - pregunta 02.....	54
Figura N° 17: Histograma - pregunta 06.....	55
Figura N° 18: Histograma - pregunta 18.....	56
Figura N° 19: Histograma - pregunta 20.....	57
Figura N° 20: Histograma - pregunta 28.....	58
Figura N° 21: Histograma - pregunta 29.....	59
Figura N° 22: Histograma - pregunta 30.....	60
Figura N° 23: Flujo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. ....	67
Figura N° 24: Propuesta del flujo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. ....	68
Figura N° 25: Tiempo de búsqueda y/o consulta del trámite documentario. ....	70
Figura N° 26: Tiempo de generar reportes del trámite documentario.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evaluación de Metodología Ágil XP.....	34
Tabla 2: Evaluación de Metodología Ágil SCRUM. ....	35
Tabla 3: Resultados de Evaluación XP vs SCRUM.....	36
Tabla 4: Operacionalización de Variables. ....	40
Tabla 5: Resultado de validez de instrumentos.....	46
Tabla 6: Valores del histograma - pregunta 01.....	48
Tabla 7: Valores del histograma - pregunta 03.....	49
Tabla 8: Valores del histograma - pregunta 23.....	50
Tabla 9: Valores del histograma - pregunta 25.....	51
Tabla 10: Valores del histograma - pregunta 26.....	52
Tabla 11: Valores del histograma - pregunta 27.....	53
Tabla 12: Valores del histograma - pregunta 02.....	54
Tabla 13: Valores del histograma - pregunta 06.....	55
Tabla 14: Valores del histograma - pregunta 18.....	56
Tabla 15: Valores del histograma - pregunta 20.....	57
Tabla 16: Valores del histograma - pregunta 28.....	58
Tabla 17: Valores del histograma - pregunta 29.....	59
Tabla 18: Valores del histograma - pregunta 30.....	60
Tabla 19: Estrategias para implementar la propuesta. ....	69
Tabla 20: Propuesta de Implementación de un módulo de control y seguimiento para mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018. ....	71
Tabla 21: Resultados de la opinión de expertos.....	72

## RESUMEN

La investigación titulada “Implementación de un módulo de control y seguimiento para mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018”.

La investigación es tipo básica, descriptivo correlacional dado que se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables en estudio, por otro lado el diseño fue de tipo no experimental, ya que no se manipuló ni sometió a pruebas las variables de estudio. La población y muestra es de 100 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que manejan directamente la información al proceso documentario. Con la finalidad de comprobar el desarrollo de la investigación, se utilizó un test tipo Likert, elaborado por los autores de la presente investigación, que constó de 15 preguntas cerradas referentes a la gestión documental actual, 15 preguntas cerradas referentes a la implementación de un módulo informático de gestión documental.

Los instrumentos utilizados son la guía de observación y encuesta para los colaboradores administrativos involucrados con el proceso documental.

Al concluir la investigación, los resultados evidenciaron que actualmente la aplicación del módulo informático de control y seguimiento del trámite documentario mejora la calidad del servicio en la entidad investigada.

Palabras clave: trámite documentario, sistema de gestión documental.

## **ABSTRACT**

The research titled “Implementation of a control and follow-up module to improve the management of the documentary Process in the District Municipality of Cayalti, 2018”.

Research is a basic type, descriptive correlational given that the dynamics of each of the variables under study has been described and characterized. On the other hand, the design was no experimental, since the study variables were not manipulated or subjected to tests. The population and sample is of 100 administrative collaborators of the District Municipality of Cayaltí that directly manage the information to the documentary process. In order to verify the development of the research, a Likert type test was used, prepared by the authors of the present investigation, which consisted of 15 closed questions referring to the current document management, 15 closed questions referring to the implementation of a information technology module of documentary management.

The instruments used are the observation and survey guide for the administrative collaborators involved with the documentary process.

At the conclusion of the investigation, the results showed that currently the application of the computer module for control and monitoring of the documentary process improves the quality of the service in the investigated entity.

Keywords: documentary procedure, document management system.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad Problemática

En los últimos años los Sistemas de Gestión Documental según (Nonaka, 1995) los Sistemas de Gestión de Archivos Administrativos y Registros organizacionales ha venido evolucionando vertiginosamente sobre todo en la manera de cómo controlar los grandes volúmenes de documentos que se generan, asegurar su conservación y accesibilidad, utilizando las Tecnologías de Información que han sabido adaptarse a las necesidades de las entidad públicas y privadas.

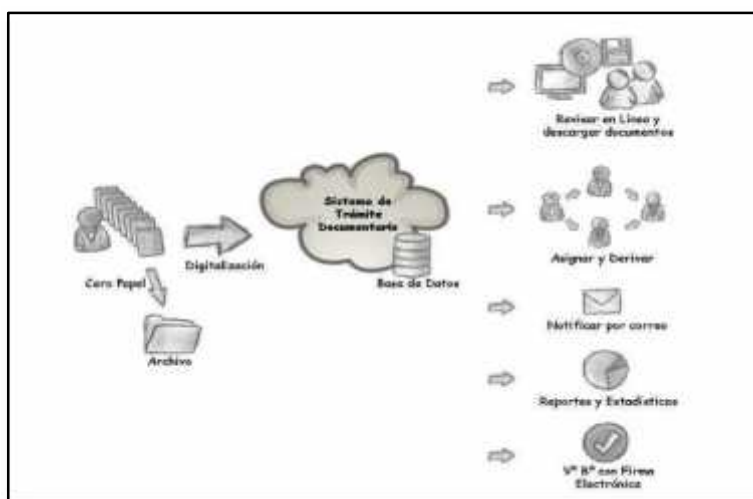


Figura N° 1: Sistema de Trámite Documentario

Fuente: (País, 2011)

A nivel mundial según (Font, 2013) hace referencia a manifestaciones problemáticas sobre la Gestión Documental, tales como, la inexistencia de un sistema documentario repercute directamente en la entidad, el uso, manejo y conservación de sus documentos impidiendo una correcta gestión de los mismos y limitando a la entidad en sus capacidades de rendición de cuentas transparente y responsable. Por otro lado nos dice el artículo de (Reynoso, 2018) “No se les ha dado ninguna continuidad a los documentos para mantenerlos en orden, es decir, se genera muchísima documentación, la masa documental es enorme y a esos documentos no se les está dando un seguimiento real de protección, de guarda, de resguardo, etcétera, en esa

parte estamos mal. Además se generan documentos en grandes cantidades y si no tenemos una solución para los documentos en papel, el mismo problema lo vamos a tener en los archivos digitales, ¿cómo se soluciona esto?, a través de una buena gestión documental, esa es la solución, porque ésta nos va a decir cómo guardarlos, cómo producirlos, cómo resguardarlos, etcétera”.

Los países de Latinoamérica no son ajenos a esta realidad que se ha comentado anteriormente, tal es el caso que se presentan problemas relacionados a la Gestión Documental, donde resalta que la carencia de un Sistema de Archivos (*Documentos, Expedientes*) y políticas públicas adecuadas generan problemas de ordenamiento, conservación y de gestión documental, así mismo, problemas en la recuperación de información. Este desprolijo de la información, ha sido acompañado de acciones como el expurgo sin control o la carencia de tratamiento documental adecuado. (Adriazola, 2017).

En el Perú las entidades públicas también presentan problemas semejantes con respecto a la Gestión Documental como los de realizar de manera manual el proceso de trámite documentario sea cada vez mayor; la elaboración de reportes, consultas, control, seguimiento de la documentación demanda mucho tiempo y no cuentan con la precisión que se necesita. (Bastidas, 2016). Nos dice el artículo (Perú21, 2017) que "Hay peticiones que debieron ser respondidas máximo en 30 días hábiles, pero pasaban dos meses y no había respuesta", por la mala gestión documental que posee la Municipalidad de Trujillo.

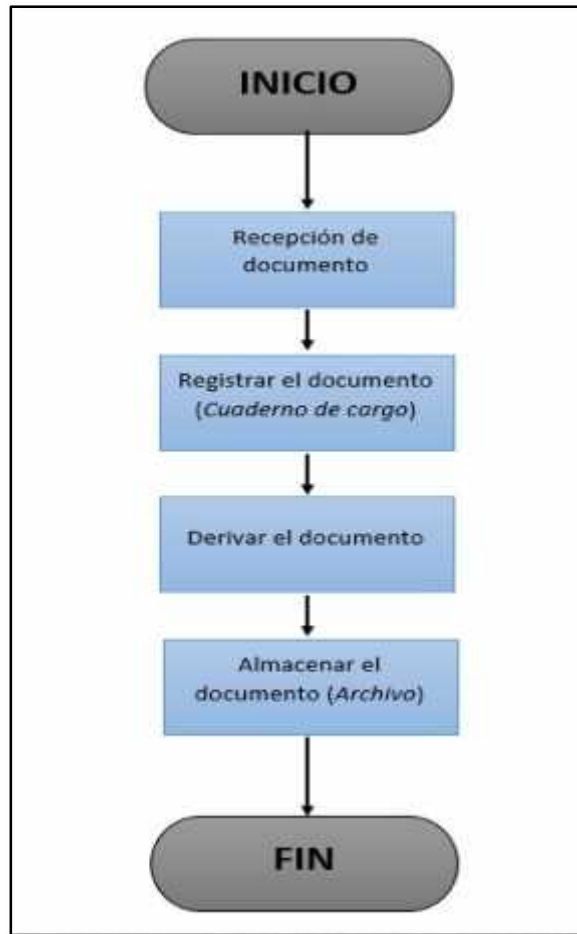
En el Departamento de Lambayeque se encuentra el Distrito de Cayaltí según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) tiene una población actual de 15,544 habitantes en total, podemos observar en la Figura N° 2 el total de habitantes en los últimos 17 años.



Figura N° 2: Población del Distrital de Cayaltí 2000 - 2017.

Fuente: Elaboración propia

Así mismo en la Municipalidad Distrital de Cayaltí según las visitas que se realizó a la entidad con el método de la observación, entrevistas y análisis de documentos (*TUPA*) se llegó a manifestar que la entidad viene sufriendo una serie de problemas donde afectan el crecimiento de la efectividad y productividad, dado por el aumento significativo de la cantidad de actividades manuales que son las más susceptibles a los errores y los procesos lógicos para la atención de la documentación; se desconoce la vigencia de los documentos para que puedan ser gestionados a tiempo; la falta de un sistema informático para tomar decisiones a criterio y no por sentido común; el largo tiempo que se toman para el trámite y atención de un documento debido a su flujo de trabajo (*Figura N° 3*); el encargado del trámite documentario (*Gestor Documental*) no tiene la información inmediata de un determinado documento pues no dispone de acceso instantáneo a la información solicitada para otorgar respuestas a los ciudadanos y/o administrativos. Haciendo un estudio más consensuado se llegaron a determinar que las causas de estas manifestaciones (*problemas*) serían la abundante data (*voluminosos archivos físicos*) que se generan día a día en su Trámite Documentario que solo se dedican a recibir, registrar, derivar y almacenar la información. De no ser solucionadas estas causas podrían traer consecuencias futuras como pérdida de documentos de suma importancia, como también un desequilibrio organizacional por falta de conocimiento de un documento y/o expediente.



*Figura N° 3: Flujo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí.*

*Fuente: Elaboración propia*

Por lo tanto de acuerdo a lo descrito en párrafos anteriores se evidencia que el problema latente es la falta de control y seguimiento documentario es una constante en las entidades públicas.



## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. En el ámbito internacional:

(Font, 2013). En su investigación **Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las villas, Cuba: facultad de ciencias de la información y de la educación.**

Se implementó un Sistema de Gestión Documental en la entidad mencionada empleando la metodología de tipo no experimental, exploratoria-descriptiva y con un enfoque cualitativo, se puede clasificar como investigación Aplicada ya que a partir de los postulados teóricos, intenta solucionar los problemas detectados, sentando las bases para la aplicación inmediata de los resultados obtenidos y modificar así la realidad descrita.

Se recopiló un conjunto de referentes teóricos-conceptuales y metodológicos acerca de la gestión documental.

Se elaboraron varios instrumentos de la Gestión Documental: un Cuadro de Clasificación y Calendario de Conservación; un “Manual de Normas y Procedimientos” para los Archivos de Gestión de dicha entidad, se creó un modelo para la evaluación y control del sistema, para dar como resultado el Sistema de Gestión Documental Automatizado.

Llegando a la conclusión que con los Sistemas de Gestión Documental se asegura la conservación de los documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conllevará a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad.

(Adriazola, 2017). En su investigación **Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera.**

Se basó en el desarrollo de dos herramientas críticas para la Gestión de documentos: el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización.

Concluyendo que se utilizó la metodología DIRKS, la cual establece ocho etapas para la implementación de un sistema de gestión documental.

Con excepción de las dos últimas etapas (*relativas a la implementación del sistema*), se desarrollaron las seis primeras: investigación preliminar, análisis de las actividades de la institución, identificación de los requisitos, evaluación de los sistemas existentes, identificación de las estrategias y de diseño del sistema de gestión documental.

(Rodríguez, 2011). En su investigación **Propuesta de implantación de un sistema de gestión documental informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador.**

Se desarrolló un sistema informatizado para gestionar la documentación generada y recibida en la Universidad como evidencia del desarrollo de sus funciones y actividades para mejorar el control de los documentos de forma eficiente y contribuir al resguardo del patrimonio institucional y mejorar el servicio de sus usuarios (*alumnos, profesores y resto de la sociedad donde se inserta*), agilizando en alguna medida la gestión documental al interior de la institución para responder a las necesidades de eficacia interna y externa de sus procesos.

Se llegó a la conclusión que la creación de una aplicación informática para la gestión integral de documentos, significa tomar en consideración que ésta debe automatizar todos los ámbitos que dicha gestión requiere: creación de los documentos, el sistema de clasificación, el sistema de descripción, el control de autoridades, la transferencia y la eliminación, la gestión del depósito y finalmente uno de los más principales como la consulta de los documentos por parte de los usuarios finales.

### 1.2.2. En el ámbito nacional:

(Ojeda, 2016). En su investigación **Implementación de una comunidad virtual para la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.**

Tiene como objetivo describir la implementación de una Comunidad Virtual que utiliza como herramienta de colaboración "Microsoft SharePoint 2010" como solución a la gestión documental, en la que se muestra la estructura implementada para las Unidades Orgánicas perteneciente a SUNAT, permitiendo dar mejora a la gestión documental de forma organizada, centralizada, con seguridad administrada. El presente trabajo es no experimental de tipo descriptivo y explicativo.

Llegando a la conclusión que la Gestión Documental se ha convertido en una estrategia empresarial para optimizar la administración de la información. La organización eficiente y el perfeccionamiento en el flujo de información y datos son vitales a la hora de responder en forma óptima a los cambios continuos que enfrentan cada una de las áreas que compone una entidad.

(Bastidas, 2016). En su investigación **Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expediente.**

Se desarrolló un Sistema de Trámite Documentario, el cual empleó metodologías de desarrollo, normas establecidas por el Estado Peruano, y estrategias de investigación. El proyecto se implementó bajo una Arquitectura de tres Capas, usando el lenguaje de programación JAVA; se usó un Gestor de Base de Datos MYSQL el cual permitirá la manipulación de los datos de manera ágil, rápida, e interactiva con el usuario.

Se llegó a la conclusión que los indicadores muestran una mejora a gran escala en la atención de expedientes, esto debido a que una de las consecuencias del uso del nuevo sistema implica que los trabajadores de la Unidad de Trámite Documentario procesan la información más rápido y organizadamente. Además se ratifica que el Sistema de Trámite

Documentario es la herramienta de Gestión más importante dentro de una entidad.

(Arteaga, 2013). En su investigación **Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Chincha.**

Presentó una solución en apoyo a la gestión documental de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de Chincha, integrando un módulo de seguimiento y de control de documentos que consiste en una serie de formas y reportes que le ayudarán al personal de una dependencia a controlar de una manera sencilla los documentos que allí se gestionan. Además resalta que las tecnologías de la información han permitido hacer grandes avances en la gestión documental, mediante los Sistemas de Gestión Documental. Estos sistemas permiten informatizar la gestión, haciendo los procesos más ágiles y eficientes.

Llegando a la conclusión de que los Sistemas de Información facilitan y optimizan los procesos en las organizaciones brindándoles una mejor toma de decisiones en sus procesos, con el fin de dar un mejor servicio a los clientes como a sus trabajadores. Así como también La evaluación de los recursos tanto técnicos como humanos es muy importante, ya que, sin la participación de ellos no se puede desarrollar un sistema de información funcional en cuanto a los requerimientos y las necesidades de la institución.

### **1.2.3. En el ámbito regional:**

(Rojas, 2011). En su investigación **Implementación del sistema de gestión documental para gobiernos locales bajo plataforma de software libre.**

Trata sobre desarrollar una herramienta que permita brindar una respuesta a la necesidad de los gobiernos locales de coordinar y controlar de forma sistemática, todos aquellos aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los

documentos en una organización El trabajo persigue como objetivo principal el desarrollar un Sistema de Gestión Documental para Gobiernos Locales bajo plataforma de Software Libre que permita minimizar tiempos, esfuerzos y costos a favor de una administración y servicios más eficientes a los ciudadanos en la municipalidad. La presente tesis guarda relación con el desarrollo de mi investigación ya que busca recepcionar, ordenar, organizar, sistematizar los documentos para minimizar el tiempo de espera en la búsqueda de alguno y así dar respuesta con brevedad a las solicitudes del ciudadano.

Llegando a la conclusión que al implementar el sistema de información propuesto para la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz permitió definir correctamente a nivel técnico las características de cada componente para que ejecuten eficazmente cada proceso en el trámite documentario de la institución.

(Purisaca, 2008). En su investigación **Implementación de un sistema informático de gestión documentaria para mejorar el servicio de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jayanca.**

En su investigación menciona que en el marco del gobierno electrónico y modernización de las instituciones del estado y en beneficio de los ciudadanos, se ha planteado la implementación de un sistema de gestión documentaria para la Municipalidad Distrital de Jayanca. Además que esta investigación constituye un aporte para el logro de los objetivos estratégicos de esta institución. Así mismo se desarrolló la propuesta en base a la Metodología RUP, como también el lenguaje de programación Visual Basic 2005.

Se concluye que para el desarrollo de este sistema se plantearon medidas de seguridad para el mismo, basadas en funciones planteadas por Microsoft (*Autenticación, Autorización, Comunicación Segura, Auditoria y Administración de Perfiles*).

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1 Módulo de Control y Seguimiento (*Sistema de Gestión Documental*)

##### **Sistema de Gestión Documental**

Según (Carrión, 2015) Son una agrupación de herramientas y metodologías que permiten controlar y realizar una gestión en los documentos que se generan y se almacenan en una organización. Actualmente los Sistemas de Gestión Documentaria (SGD) representa una herramienta de gran utilidad para las empresas de hoy en día, ya que ofrecen las facilidades para ayudar en la solución de varias necesidades y problemas que normalmente se presentan, en relación a la documentación, tales como: mezcla de documentación, distinta formalización, exceso de documentación, etc.

Los componentes o subsistemas enunciaremos unos cuantos: Captura, almacenamiento, distribución, control de acceso, administración, entre otros.



Figura N° 4: Flujo de un Sistema de Gestión Documental.

Fuente: (Carrión Moreno & Fonda Ramírez, 2015)

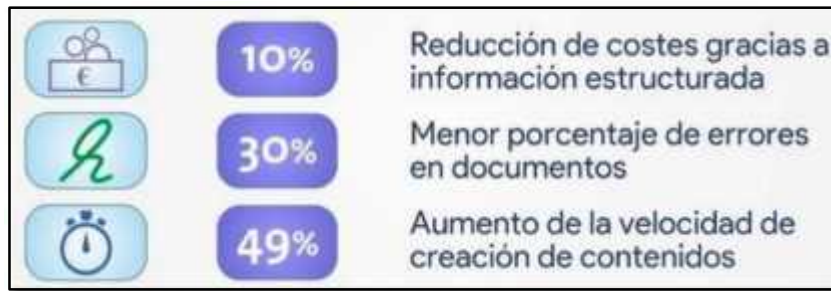


Figura N° 5: Beneficios de los sistemas de gestión documental.

Fuente: (tic.PORTAL, 2015)

### Ventajas de los sistemas de gestión documental

Entre las principales ventajas tenemos: (tic.PORTAL, 2015)

- Digitalización de documentos, Con la colaboración de un escáner, los documentos físicos se convertirán en versiones digitales que se almacenarán en una localización central. Este procedimiento puede ser tedioso y bastante costoso, sin embargo, una digitalización organizada y planificada es primordial para el correcto aprovechamiento del sistema.
- Localización central, Un sistema de gestión documental almacena y organiza toda la información proveniente del trabajo diario de la empresa en una ubicación central. Esta centralización de la información supone terminar con la búsqueda infinita de documentos por las redes de carpetas de la organización agilizando, de esta forma, el ritmo de trabajo.
- Mejorar el flujo de trabajo, Un sistema de gestión documental puede convertir los flujos de trabajo en procesos más eficientes y productivos. Este control de procesos permitirá seguir las tareas incompletas, conocer aquellas que ya han finalizado o automatizar tareas repetitivas que terminarán ahorrando tiempo a la organización.
- Seguridad, Aún son muchas las empresas que mantienen sus documentos almacenados en ficheros físicos y, de este modo, la posibilidad de que un archivo termine perdido o deteriorado es alta. Los sistemas de gestión documental solucionan este problema.

Estableciendo copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida disminuye de forma considerable.

- ↗ Compartir documentos, Muchos documentos son creados para ser compartidos. Los sistemas de gestión documental facilitan esta tarea. A través de la creación de grupos o con accesos ilimitados a la localización central, los documentos pueden ser distribuidos tanto de forma interna como externa.

### **Funcionamiento**

El funcionamiento básico es el siguiente: (Solutions, 2013)

- ↗ Este sistema comienza con la definición de la estructura que tendrá la base de datos documental.
- ↗ Una vez fijada esta estructura, se procederá a la digitalización de documentos físicos y al tratamiento y recopilación de los archivos que ya tienen formato digital para conformar con ambos, el archivo y su base de datos correspondiente.
- ↗ Se crea por tanto una base de datos que accede a todos los documentos que la empresa desea tener digitalizados y accesibles, sin necesidad de atesorar grandes cantidades de archivadores, almacenes, etc.
- ↗ Todos estos archivos podrán ser consultados por los usuarios o miembros de la empresa y se podrán fijar diferentes niveles de acceso o restricción.

#### **1.3.2 Trámite Documentario**

La ISO (*Organización Internacional para la Estandarización*) define Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.



Así mismo el Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como “área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos” (Peis, 2011). En resumen Gestión Documental significa planeación, control, dirección, organización, entrenamiento, organización, promoción y otras actividades de gerencia que involucran la creación documental, su mantenimiento, uso y disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación gubernamental.

### **Objetivo de la gestión documental**

Según (Bermudéz, 2014) La gestión Documental pretende aplicar la administración científica a los documentos con fines de eficiencia y economía para lograr lo siguiente:

- ↗ Simplifica los procesos de creación de los documentos con fin de evitar la producción masiva de documentos o la confección de documentos inútiles.
- ↗ Organizar técnicamente los documentos y facilitar la recuperación de la información.
- ↗ Racionalizar los recursos humanos y materiales.
- ↗ Preservar los documentos utilizando el equipo y el mobiliario adecuado.
- ↗ Aplicar racionalmente la automatización y la reprografía.
- ↗ Facilitar los procesos de la valoración documental.

### **Características de la gestión documental**

Según (Cruz, 2006):

- ↗ Permite un tratamiento secuencial de los documentos de archivo a través de las distintas fases de su ciclo de vida: existencia de un programa.
- ↗ Su prioridad se concentra en satisfacer las necesidades administrativas de la institución.

- ↗ La gestión de los documentos históricos es consecuencia del tratamiento en sus fases previas.
- ↗ Sitúa la evaluación documental y el calendario de conservación de los documentos en el corazón del sistema archivístico.
- ↗ Los sistemas archivísticos tienden a concretarse en modelos nacionales
- ↗ Tipología: modelos primarios, modelos de segunda generación, modelos por asimilación, modelos en construcción.
- ↗ En España y otros países de evolución tardía debe hablarse de modelos institucionales.
- ↗ Estamos en el umbral de una profunda transformación conceptual y metodológica, dada la aparición de la norma ISO 15489:2001.

### **Los procesos de la gestión documental**

Según la norma ISO 15489 “Determina como proceso de gestión de documentos a los siguientes puntos:

#### **↗ Captura**

Proceso en donde se determina que los documentos que serán mantenidos, estos pueden ser documentos creados por la empresa o recibidos, es decir comprende la revisión y planificación.

#### **↗ Registro**

Proceso que consiste en documentar la información descriptiva acerca del documento, y para la identificación del registro de los documentos utiliza un identificador único, la finalidad de este proceso es dar evidencia de un documento que ha sido creado o capturado en un tiempo determinado.

#### **↗ Clasificación**

Proceso de identificación de categorías y agrupación de documentos según la actividad administrativa en la que se desarrolla con la finalidad de facilitar su disposición y acceso.

## ↗ **Indización**

La asignación adecuada de los términos de indización amplía las posibilidades de recuperación de documentos en las clasificaciones, categorías y soportes. La indización puede realizarse de forma manual o generarse automáticamente por los perfiles auto-máticos o el texto en documentos electrónicos. Los sistemas de recuperación por texto libre (*recuperación en texto completo*) localizan los documentos mediante la búsqueda en su contenido.

## ↗ **Clasificación de acceso y seguridad**

Se refiere al esquema de clasificación de acceso y seguridad las cuales son asignadas por la unidad administrativa a la que pertenecen los documentos.

## ↗ **Identificación de nivel de selección**

Proceso que requiere referencia para una autoridad de selección de más o menos una naturaleza formal que depende de la envergadura y naturaleza de la entidad y sus responsabilidades, en este proceso se pueden definir los tiempos de captura y registro y puede estar conectado con otros procesos ya mencionados.

## ↗ **Almacenamiento**

El almacenamiento implica que los documentos sean protegidos, accesibles y gestionado en una relación costo-efectividad, a la vez estos deben ser almacenados en soportes que aseguren su preservación en el tiempo teniendo en cuenta sus propiedades físicas y químicas específicas.

## ↗ **Uso y Rastreo**

Es una operación de la gestión documental que forma parte de la información descriptiva (de sí misma) implica el seguimiento de los documentos durante su ciclo.

### 1.3.3 Metodología de desarrollo

#### **Metodología XP (EXTREME PROGRAMMING).**

(Narden, 2011).

Esta una metodología de desarrollo ágil basada en una serie de valores y de prácticas de buenas maneras que persigue el objetivo de aumentar la productividad a la hora de desarrollar los software.

Este modelo de programación se basa en una serie de metodologías de desarrollo de software en la que se da prioridad a los trabajos que dan un resultado directo y que reducen la burocracia que hay alrededor de la programación.

Una de las características principales de este método de programación, es que sus procesos son conocidos desde el inicio del desarrollo del software.

#### **FASES:**

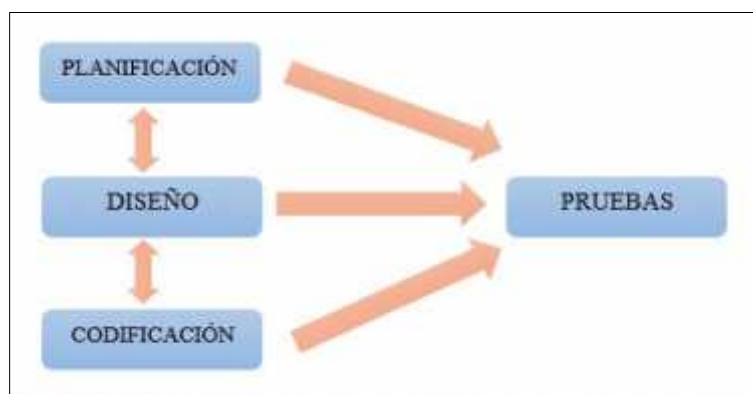
Las fases de la metodología XP consta de cuatro:

↗ Planificación

↗ Diseño

↗ Codificación

↗ Pruebas



*Figura N° 6: Fases Metodología XP*

*Fuente: (Narden, 2011).*

## CICLO DE VIDA:

El ciclo de vida de la metodología XP consiste básicamente de seis partes:

- ↗ Exploración.
- ↗ Planificación.
- ↗ Iteraciones por entregas.
- ↗ Producción.
- ↗ Mantenimiento.
- ↗ Muerte.

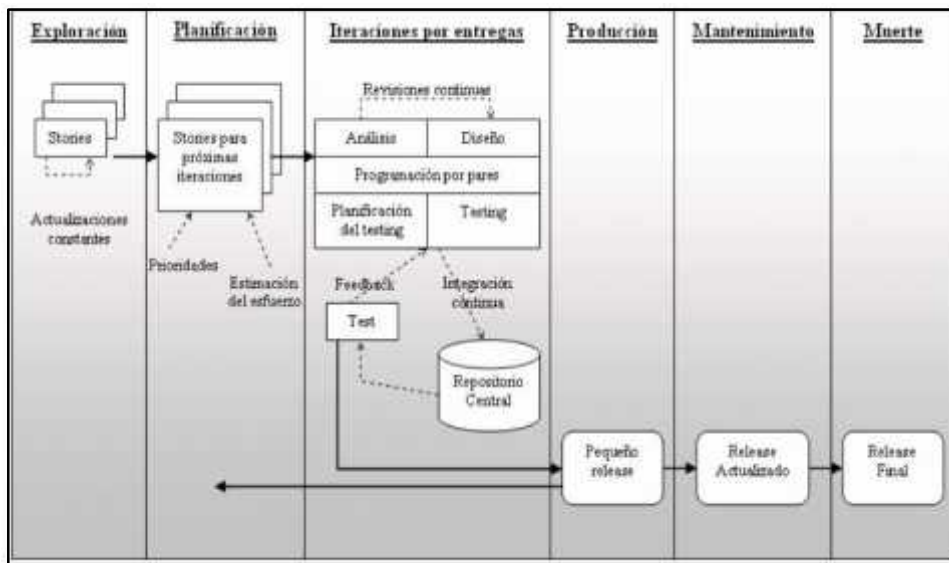


Figura N° 7: Ciclo de Vida - Metodología XP.

Fuente: (Narden, 2011)

## Ventajas:

- ↗ Programación organizada.
- ↗ Menor tasa de errores.
- ↗ Satisfacción del programador.

## Desventajas:

- ↗ Es recomendable emplearlo solo en proyectos a corto plazo.
- ↗ Altas comisiones en caso de fallar.

## Metodología SCRUM

Según (Kniberg, 2007): Scrum es una metodología ágil de Gestión de proyectos que se basa en la adaptación continua a las circunstancias evolutivas del proyecto apoyándose en iteraciones cortas conocidas como Sprints a través del siguiente ciclo:



Figura N° 8: Ciclo Scrum.

Fuente: (Kniberg, 2007)

Se comienza con la visión general del producto, especificando y dando detalle a la funcionalidad, esas partes que tienen mayor prioridad de desarrollo y que pueden llevarse a cabo en un periodo de tiempo breve (*normalmente de 30 días*).

Cada uno de estos periodos de desarrollo es una iteración que finaliza con la producción de un incremento operativo del producto.

Estas iteraciones son la base del desarrollo ágil, y Scrum gestiona su evolución a través de reuniones breves diarias en las que todo el equipo revisa el trabajo realizado el día anterior y el previsto para el día siguiente.

Contiene definición de roles, prácticas y productos de trabajo escritas de forma simple.

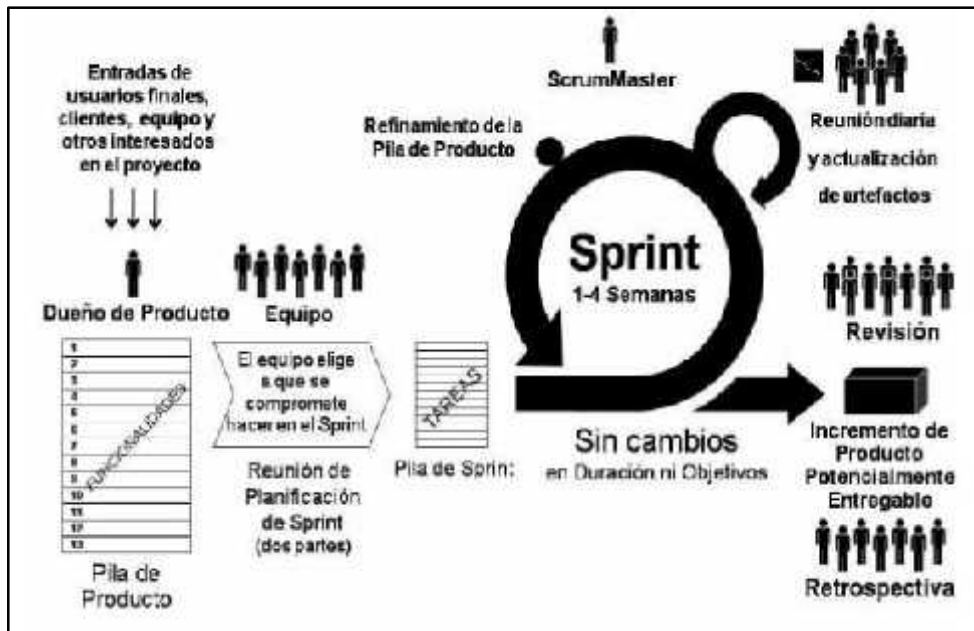


Figura N° 9: Metodología Scrum.

Fuente: (Kniberg, 2007)

Scrum controla de forma empírica y adaptable la evolución del proyecto, empleando las siguientes prácticas de la gestión ágil:

**Revisión de la Iteraciones:** Al finalizar cada iteración se lleva a cabo una revisión con todas las personas implicadas en el proyecto. Este es el periodo máximo que se tarda en reconducir una desviación en el proyecto o en las circunstancias del producto.

**Desarrollo Incremental:** Durante el proyecto, las personas implicadas no trabajan con diseños o abstracciones.

El desarrollo incremental implica que al final de cada iteración se dispone de una parte del producto operativa que se puede inspeccionar y evaluar.

**Desarrollo Evolutivo:** Los modelos de gestión ágil se emplean para trabajar en entornos de incertidumbre e inestabilidad de requisitos.

Para qué predecir los estados finales de la arquitectura o del diseño si van a estar cambiando. En Scrum se toma a la inestabilidad como una premisa, y

se adoptan técnicas de trabajo para permitir esa evolución sin degradar la calidad de la arquitectura que se irá generando durante el desarrollo.

En un equipo Scrum se espera que intervengan tres roles los cuales son:

🚩 **Equipo de Desarrollo:** El equipo de desarrollo está formado por todos los individuos necesarios para la construcción del producto en cuestión.

El equipo de desarrollo es el único responsable por la construcción y calidad del producto.

🚩 **Product Owner (*Dueño del Producto*):** El Product Owner es la persona responsable del éxito del producto desde el punto de vista de los Stakeholders.

🚩 **Scrum Master (*Líder del Proyecto*):** El Scrum Master es el Coach del equipo y es quien lo ayuda a alcanzar su máximo nivel de productividad.

Se espera que el Scrum Master sea un líder servil, facilitador, que acompañe al equipo de trabajo en su día a día y garantice que todos, incluyendo al Product Owner, entiendan y utilicen Scrum de forma correcta.

**Sprint:** Es el periodo de tiempo en el que se desarrolla un incremento de funcionalidad de un sistema. Constituye el núcleo de Scrum, que divide de esta forma el desarrollo de un proyecto en un conjunto de pequeñas tareas.



### Selección de la metodología de desarrollo del módulo de control y seguimiento.

Para el desarrollo del Módulo de Control y Seguimiento (*Gestión Documental*), se realizó un análisis entre las metodologías de XP y SCRUM.

*Tabla 1: Evaluación de Metodología Ágil XP.*

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El ciclo de vida planteado en esta metodología favorece el desarrollo de la solución inteligente para la entidad.					X
2	El alcance del proyecto está acorde en esta metodología de desarrollo.					X
3	La entidad cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de esta metodología.					X
4	El usuario final es un activo importante dentro del desarrollo del módulo.					X
5	El enfoque que esta metodología emplea da solución a las necesidades de la entidad.				X	
6	Las herramientas que esta metodología ofrece están acorde con las necesitadas de la entidad.					X
7	Los objetivos de la metodología están orientados a lo que la empresa necesita estratégicamente.					X
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>				

*Fuente: Elaboración Propia*

Tabla 2: Evaluación de Metodología Ágil SCRUM.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El ciclo de vida planteado en esta metodología favorece el desarrollo de la solución para la entidad.				X	
2	El alcance del proyecto está acorde en esta metodología de desarrollo.				X	
3	La entidad cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de esta metodología.				X	
4	El usuario final es un activo importante dentro del desarrollo del módulo.			X		
5	El enfoque que esta metodología emplea da solución a las necesidades de la entidad.				X	
6	Las herramientas que esta metodología ofrece están acorde con las necesitadas de la entidad.				X	
7	Los objetivos de la metodología están orientados a lo que la entidad necesita estratégicamente.				X	
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>				

LEYENDA				
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3: Resultados de Evaluación XP vs SCRUM.

Metodología	Puntaje
Metodología Ágil XP	34
Metodología Ágil SCRUM	27

Fuente: Elaboración Propia

Por tanto se llega a la conclusión que para la construcción del Módulo de Gestión de Trámite Documental la metodología Ágil XP es la que más se adecua debido a que se utiliza para proyecto de corto plazo, equipo reducido y cuyo plazo de entrega son muy tempranos.

#### 1.4. Formulación del problema

¿Cómo mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018?

#### 1.5. Justificación del estudio

Esta investigación es importante porque permitirá construir una herramienta que contribuya a una gestión efectiva de la documentación externa e interna de la institución, lo que deviene en una disminución de la burocracia, mejorando la atención y servicio al ciudadano.

La implementación de un módulo de control y seguimiento (Gestión documental) en la Municipalidad Distrital de Cayaltí se justifica lo siguiente:

##### **Justificación Tecnológica**

Las tecnologías de información cumplen un papel importante en las entidades que pretenden ser competitivas, es por ello que la Municipalidad Distrital de Cayaltí desea tener un buen nivel de servicio al ciudadano, con lo que la aplicación de un sistema informático, permitirá mejorar el flujo de sus procesos de la gestión documental, permitiendo el crecimiento como institución,

cumpliendo con las necesidades de sus administrados y colaboradores y estar al nivel de las diversas entidades públicas de la región.

### **Justificación Económica**

La no disponibilidad o localización de documentos, el trabajo manual de reparto, firma, registro y archivo de documentos provocan costes de personal y tiempo. A esto se agrega las pérdidas de tiempo de espera del ciudadano. Definitivamente, con el sistema de gestión documentaria se logrará aumento de la efectividad y eficiencia administrativa.

### **Justificación Informativa**

Las buenas decisiones requieren de una información correcta y oportuna, y esto se logrará optimizando las tareas. El módulo de gestión documentaria, permitirá acceder inmediatamente a la información por colaboradores de cualquier área involucrada con el documento y disponer de la misma. A esto se suma la reducción de la circulación física de documentos.

### **Justificación Normativa**

Es necesario documentar las actuaciones de las áreas involucradas o responsables de la atención. Además de cumplir con la normatividad vigente del Sistema Nacional de Archivo, así como el cumplimiento del Decreto Legislativo N° 1272.

### **Justificación Operativa**

En la Municipalidad Distrital de Cayaltí el uso de módulo informático permitirá un mejor funcionamiento en el procesos de control y mejor manejo de información, como el seguimiento de las documentos, facilitando la información necesaria para quien lo requiera, haciéndolo en circunstancias oportunas y en alta disponibilidad; sobre todo realizándolo con menos recursos humanos.

## **1.6. Hipótesis**

La implementación de un módulo de control y seguimiento permitirá mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Implementar un módulo de control y seguimiento para mejorar gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.

### **1.7.2. Específicos**

1. Diagnosticar el estado actual del trámite documentario.
2. Identificar los factores influyentes en el trámite documentario.
3. Implementar el módulo de control y seguimiento.
4. Estimar los resultados que generará el módulo de control y seguimiento en el trámite documentario.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

**Tipo de investigación:** La elaboración de la investigación es de tipo es Descriptivo.

**Diseño de Investigación:** El diseño de la investigación es No – Experimental, porque no se manipulan las variables.

También será de enfoque Cuantitativo, en base a recolección, procesamiento e interpretación de la información recabada, a fin determinar el proceso trámite documental en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.

### **2.2. Variables, operacionalización**

La Operacionalización, tanto de la variable independiente así como de la variable dependiente se muestra en la Tabla N° 4.

Tabla 4: Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Independiente</b>		
Módulo de control y seguimiento.	Confiable y amigable.	Grado de utilización del módulo.
		Grado de interacción entre las áreas.
		Índice de adaptación al módulo.
	Seguro y robusto.	Integridad de la información.
		Grado de errores en software.
	Portable e interoperable.	Grado de adaptabilidad ( <i>En las áreas involucradas</i> ).
Grado de coexistencia o cooperación con otros módulos.		
<b>Dependiente</b>		
Trámite documentario.	Accesibilidad y consulta de los documentos (Información).	Tiempo de espera de la información.
		Índice de precisión de la información.
		Tiempo de consulta de la información.
		Tiempo de reporte de la información.
	Flujo y seguimiento de los documentos (Información).	Tiempo de traslado de la información.
		Tiempo de búsqueda de la información.
	Almacenamiento de los documentos (Información).	Cantidad de información duplicada, inconsistente o pérdida.
		Cantidad documentos almacenados.

Fuente: Elaboración Propia

### Conceptualización:

#### Dimensión (*Variable Independiente*)

##### ↗ Confiable

Informalmente el sistema es confiable si el usuario puede tenerle confianza.

Formalmente la confiabilidad se define en términos del comportamiento

estadístico: la probabilidad de que el software opere como es esperado en un intervalo de tiempo especificado. Las herramientas tecnológicas son confiables.

### **↗ Amigable**

Un sistema de software es amigable si un usuario lo encuentra fácil de utilizar. Esta definición refleja la naturaleza subjetiva de la amigabilidad: una aplicación utilizada por usuarios que tengan conocimientos básicos en tecnologías les resulte fácil de usar el sistema.

### **↗ Robusto**

Un sistema es robusto si se comporta en forma razonable aún en circunstancias que no fueron anticipadas en la especificación de requerimientos. La robustez es una cualidad difícil de definir, ya que si se pudiera establecer en forma precisa los errores fuese un sistema muy seguro. La relación con la confiabilidad surge del hecho de que no todos los comportamientos incorrectos significan problemas serios, algunos comportamientos incorrectos pueden ser tolerados por el sistema.

### **↗ Portable**

El sistema es portable si puede ser ejecutado en distintos ambientes, refiriéndose este último tanto a plataformas como a ambientes. En general la portabilidad se refiere a la habilidad de un sistema de ser ejecutado en plataformas distintas.

### **↗ Interoperable**

La interoperabilidad de un sistema se refiere a la habilidad de un sistema de coexistir y cooperar con otros sistemas.



## **Dimensión (*Variable Dependiente*)**

### **Tramite Documentario**

En las entidades modernas, el ingreso, registro y distribución de los documentos es una tarea diaria. La gestión de estos documentos y la ubicación de los mismos se han convertido en una tarea titánica, si no imposible. Esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos y se malgasten recursos.

Los Sistemas de Gestión Documentaria es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar la gestión del trámite documentario dentro de la entidad.

### **La entidad se beneficia:**

- ↗ Disminuir el tiempo promedio en el trámite o atención de un documento, debido a que se eliminan tareas repetitivas, se evitan olvidos y/o documentos extraviados y se generan avisos y recordatorios por correo electrónico o dentro del sistema.
- ↗ Disminuir el uso de papel, reduciendo drásticamente los gastos por este recurso.
- ↗ Ubicar rápidamente un documento ya sea que se encuentre este en trámite o con su proceso concluido y ya almacenado, ahorrando tiempo de búsquedas al no tener que sumergirse en voluminosos archivos físicos para ubicarlo.
- ↗ Estandarizar la documentación emitida (cartas, memos, oficios, resoluciones, convenios, etc.).

**Función:**

El Trámite Documentario registra todos los documentos que ingresan o se generan en la entidad, creando para estos y otros que se vayan añadiendo durante su trámite, una carpeta virtual por medio de la cual es fácilmente identificable.

El Trámite Documentario simula un escritorio virtual con bandejas de entrada y salida y área de trabajo, envía avisos a las personas a las que se derivan las carpetas virtuales y les permite actuar solo sobre ellas. La seguridad de Trámite Documentario impide accesos no autorizados a los documentos y accesos de solo lectura o modificación cuando se requiera. Si los tiempos de atención son excedidos puede configurarse avisos a los usuarios o a sus jefes.

El Trámite Documentario puede trabajar con carpetas virtuales (si se cuenta con la tecnología necesaria).

El Trámite Documentario tiene un flujo dinámico, es decir cada persona decide a quien enviará la carpeta una vez que haya terminado su trabajo en ella, dando gran libertad de movimiento a los expedientes.

El Trámite Documentario permite la consulta rápida y efectiva.

El Trámite Documentario se entrelaza con otras aplicaciones ya existentes en la organización, para mantener consistencia y uniformidad en la información. Y permite la exportación de sus datos.

### 2.3. Población y Muestra

Según (Carrasco, 2005) en su libro nos dice que “La población es un conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio (*unidades de análisis*) al que pertenece el problema del estudio donde se desarrolla el trabajo de investigación”

La población de estudio estará conformada por **100 colaboradores** de la entidad bajo modalidad de Decreto Legislativo N° 728 y CAS, así como también el personal que labora mediante la modalidad de terceros (*Locación de servicios*).

#### **Muestra**

Según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2003) en su libro nos dice que “La muestra es un subconjunto de elementos con características definidas que pertenecen a la población”.

Dado el acceso o facilidad para aplicar el instrumento no hubo necesidad de diseñar una muestra pues para la aplicación de los instrumentos de evaluación del presente trabajo se está considerando al total de la población (**100 colaboradores**) materia del presente estudio.

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

#### 2.4.1. Técnicas

##### **Entrevista**

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de información, la entrevista al personal administrativo que interactúa directamente con el Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí. Según (León, 2009) en su libro nos dice que la entrevista “Se trata de una técnica o instrumento empleado en diversas actividades profesionales. Una entrevista no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes”.

## **Encuesta**

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta de preguntas la cual está dirigida al personal administrativo que interactúa directamente con el Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí. Según (Sanchez & Reyes, 2015) nos dicen en su libro: “Que la técnica de recolección de datos son métodos por el cual se obtiene la información necesaria de un hecho determinado en relación a los objetivos que plantea una determinada investigación”.

### **2.4.2. Instrumentos**

#### **Cuestionario**

El instrumento aplicado para esta investigación es el cuestionario, tipo Likert que está dirigido a todo el personal administrativo que interactúa directamente con el Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí a fin de recabar los datos necesarios. Según (Sanchez & Reyes, 2015) nos dicen en su libro “Que los instrumentos son aquellas herramientas que se usan para la obtención de la información necesaria para la investigación; acerca del cuestionario, sostuvieron que son instrumentos de formato escrito con interrogantes ligadas al objetivo de la investigación”.

### **2.4.3. Validez**

Según (Hernandez, 2003) nos dice que “La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido tenga un instrumento de medición, este se acercara más a representar las variables que pretende medir”.

Para esta investigación la validez del instrumento de evaluación es aplicable, de acuerdo al juicio de experto al que fue sometido, con el fin de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: procesos del trámite documental y sistema gestión documental. Obteniendo como resultado:

Tabla 5: Resultado de validez de instrumentos

EXPERTO	OPINIÓN
Dr. Augusto Franklin Mendiburu Rojas	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.4.4. Confiabilidad

Según (Carrasco, 2005) nos dice que la confiabilidad “Es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse uno o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo”.

#### 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis e interpretación de los datos se recurre a la estadística descriptiva mediante la presentación de cuadros, gráficos, diagramas y esquemas.

Además, para el proceso de los datos recurriremos al software estadístico SPSS; así como la hoja de cálculo Excel y el procesador de textos Word; necesarios en esta investigación.

#### 2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación, se contó con la autorización de la entidad que es la Municipalidad Distrital de Cayaltí, específicamente con los que intervienen directamente con el Trámite Documentario. Por otro lado cabe señalar que esta investigación es original y real, pues a nivel nacional son muy escasos los estudios al respecto, y se espera que este sea una iniciativa para futuras investigaciones en relación al tema. Por otra parte se ha mantenido el anonimato del personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, participantes de la aplicación de los

instrumentos de investigación de la presente investigación a fin de que los resultados sean los más sinceros posible.

Los aspectos éticos considerados en la investigación son:

↗ **El principio de autonomía**

Establece que en el ámbito de la investigación la prioridad es la toma de decisiones de los valores, criterios y preferencias de los sujetos de estudio.

↗ **El principio de justicia**

Exige el derecho de trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad. Así mismo hace referencia a la distribución de los beneficios sociales que la investigación genere.

↗ **El principio de humanización**

Considera el dinamismo que mueve al hombre a crecer en conciencia, libertad, responsabilidad, sentido social; así como realizar y promover los valores humanos suscritos en dicha investigación.

↗ **El principio de complejidad**

En esta investigación nos permitirá conocer la realidad objetivamente, utilizando los métodos propios de la ciencia y los modelos de interpretación que disponemos. Siendo su importancia para la ética, dado su carácter normativo que se deriva del conocimiento de la realidad.

↗ **El principio de solidaridad**

Dicho principio surge de la naturaleza social del hombre; por lo cual la investigación contribuirá al bien común y la atención a la sociedad.

### III. RESULTADOS

#### VARIABLE DEPENDIENTE

¿Considera usted que la gran variedad (tipos) de documentos que se gestionan en el archivo se dan de manera correcta?

Tabla 6: Valores del histograma - pregunta 01.

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	10	10 %
En Desacuerdo	85	85 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	5	5 %
De Acuerdo	0	0 %
Totalmente de Acuerdo	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración Propia



Figura N° 10: Histograma - pregunta 01.

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 10 y Tabla N° 6 que del cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que el 85% se encuentran en desacuerdo (D) con la gestión documental actual, un 10% de los colaboradores esta en total desacuerdo (TD) con la gestión que se realiza día a día en la municipalidad y un 5% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND/NA). Es por ello que podemos asumir que el tema de la gestión documental en

la Municipalidad Distrital de Cayaltí no es la adecuada y se debe dar una solución a tal problema.

**¿Considera usted que el flujo de los documentos que se gestionan diariamente en la entidad son los más adecuados?**

*Tabla 7: Valores del histograma - pregunta 03.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	95	95 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	5	5 %
De Acuerdo	0	0 %
Totalmente de Acuerdo	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 11: Histograma - pregunta 03.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 11 y Tabla N° 7 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí obtuvimos que el 95% de los colaboradores está en desacuerdo (D) con el flujo o el camino que debe seguir los documentos gestionados día a día en la Entidad, por otro lado, un 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND) con dicho flujo.



**¿Considera usted que el desplazamiento del trámite documentario entre las áreas responsables es la más óptima?**

*Tabla 8: Valores del histograma - pregunta 23.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	10	10 %
En Desacuerdo	70	70 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	15	15 %
De Acuerdo	5	5 %
Totalmente de Acuerdo	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 12: Histograma - pregunta 23.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 12 y Tabla N° 8 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que la mayor parte de colaboradores de la entidad (70%) se encuentra en desacuerdo (D) y un 10% en total desacuerdo (TD) con el recorrido del trámite documentario que se realiza ya que no cuentan con sistema de gestión documental esto implica en la actualidad un mayor tiempo para la búsqueda, control, seguimiento y obtención de una respuesta. Por otro lado un 15% del total de encuestados no se encuentra ni en

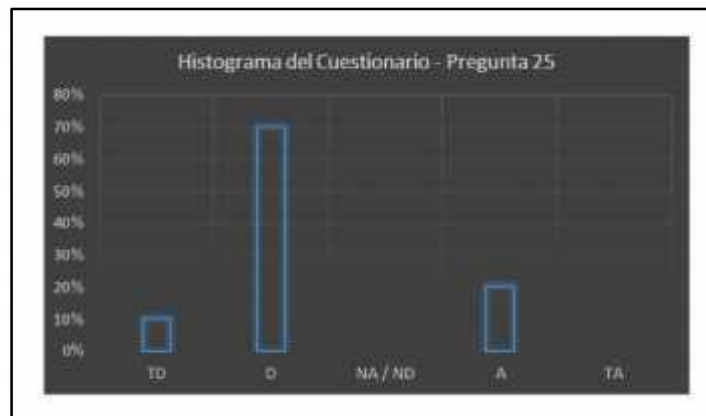
acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND) con el trayecto del trámite documentario que se realiza día a día.

**¿Considera usted que el tiempo de búsqueda del trámite documentario, es el correcto?**

*Tabla 9: Valores del histograma - pregunta 25.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	10	10 %
En Desacuerdo	70	70 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	20	20 %
Totalmente de Acuerdo	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 13: Histograma - pregunta 25.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 13 y Tabla N° 9 que la mayor parte de colaboradores (70%) de la Municipalidad Distrital de Cayaltí se encuentra en desacuerdo (D) con el tiempo de búsqueda del trámite documentario y un 10% en total desacuerdo (TD) reforzaría tal afirmación. Por otro lado un 20% se encuentra

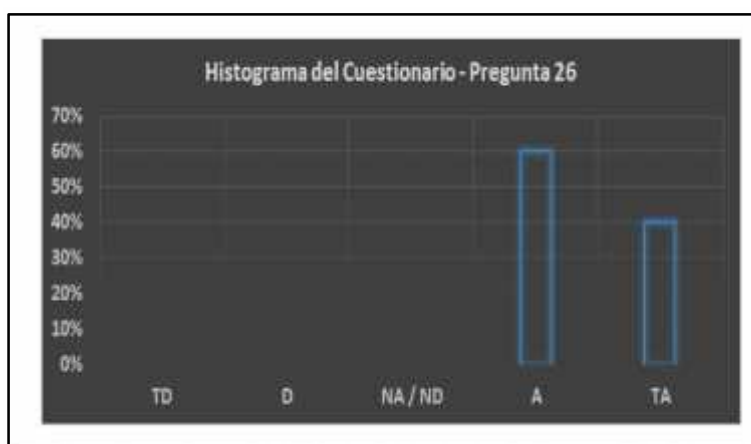
de acuerdo (A) con el tiempo de búsqueda del trámite documentario en dicha entidad.

**¿Cree usted que el tiempo de búsqueda del trámite documentario mejoraría con la implementación de un sistema de gestión documental?**

*Tabla 10: Valores del histograma - pregunta 26.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	60	60 %
Totalmente de Acuerdo	40	40 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 14: Histograma - pregunta 26.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 14 y Tabla N° 10 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que un 60% se encuentra de acuerdo en que el tiempo de búsqueda del trámite documentario mejoraría con la implementación de un sistema de gestión documental y un 40% del total de colaboradores está totalmente de acuerdo (TA) con dicha implementación. Es por ello que deducimos que en la actualidad el tiempo para

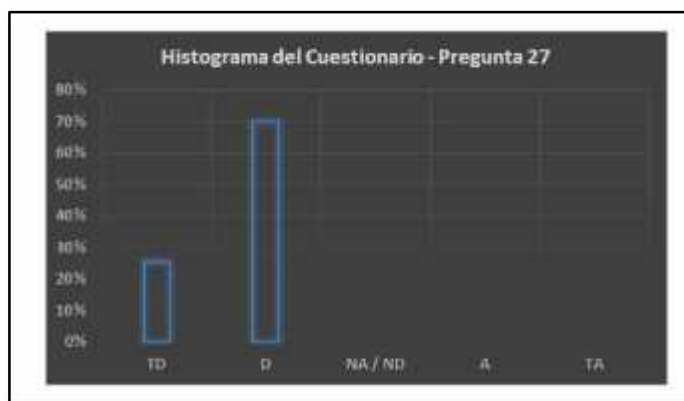
obtener una respuesta a una solicitud entregada en mesa de partes es exagerado por no contar con un sistema documental.

**¿Considera usted que la gran cantidad de documentos que se procesan día a día en el trámite documentario sean tratadas correctamente, sin generar pérdidas y/o maltrato de los mismos?**

*Tabla 11: Valores del histograma - pregunta 27.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	25	25 %
En Desacuerdo	70	70 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	5	5 %
Totalmente de Acuerdo	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 15: Histograma - pregunta 27.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 15 y Tabla N° 11 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que el 70% del total de colaboradores, se encuentran en desacuerdo (D) con el proceso manual que se realizan a los documentos que ingresan diariamente a la entidad; ya que

estos pueden perderse, traspapelarse y/o maltratarse con la manipulación constante de los mismos.

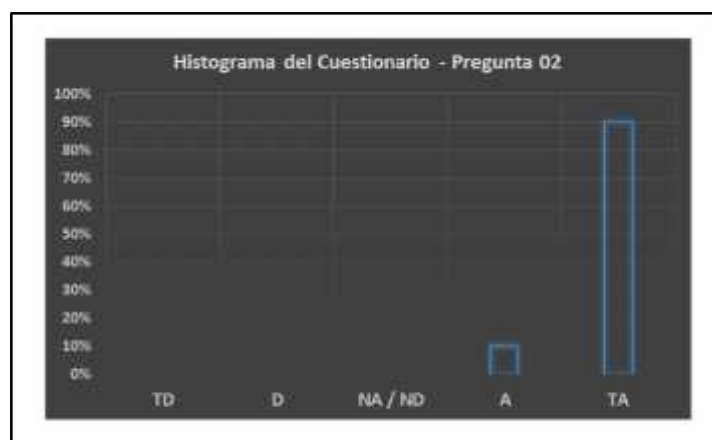
## VARIABLE INDEPENDIENTE

**¿Cree usted que con un sistema de gestión documental se podría organizar de mejor manera el archivo institucional?**

*Tabla 12: Valores del histograma - pregunta 02.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	90	90 %
Totalmente de Acuerdo	10	10 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 16: Histograma - pregunta 02.*

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 16 y Tabla N° 12 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí muestra que el 90% se encuentra totalmente de acuerdo (TA) en que la implementación de un sistema de gestión documental organizaría adecuadamente el archivo de la

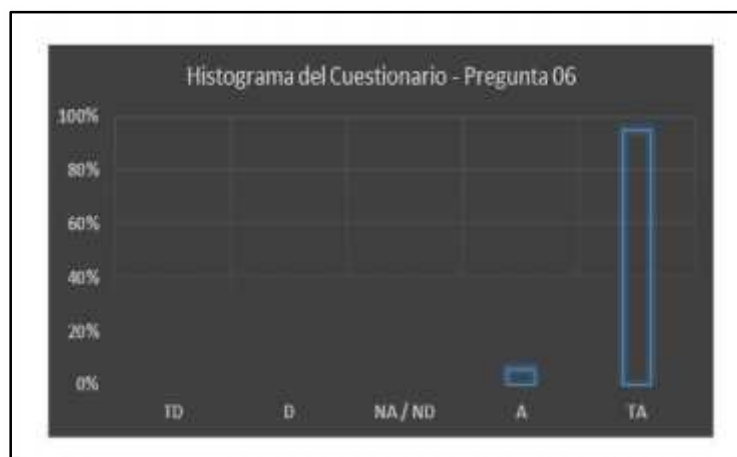
institución, y esta respuesta es ratificada por un 10% de los colaboradores que se encuentran de acuerdo (A) con dicha implementación.

**¿Cree usted que el uso de un sistema de gestión documental ayudaría en el control y localización de los documentos?**

*Tabla 13: Valores del histograma - pregunta 06.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	5	5 %
Totalmente de Acuerdo	95	95 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 17: Histograma - pregunta 06.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 17 y Tabla N° 13 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que la mayor parte de colaboradores (95%) se encuentra totalmente de acuerdo (TA) con que un sistema de gestión documental ayudaría en el control y localización de los documentos y un 5% reforzaría tal afirmación lo que nos hace concluir en que es

necesario implementar un sistema de gestión documental para la localización y control de los documentos en el archivo.

**¿Cree usted que el tiempo de espera del trámite documentario mejoraría con un sistema de gestión documental?**

*Tabla 14: Valores del histograma - pregunta 18.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	65	65 %
Totalmente de Acuerdo	35	35 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 18: Histograma - pregunta 18.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 18 y Tabla N° 14 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que la mayoría de colaboradores están de acuerdo (65%) y en total acuerdo (35%) que con un sistema de gestión documental aceleraría el tiempo de respuesta del trámite que solicitan.

**¿Cree usted que la consulta del trámite documentario sería más óptima con un sistema de gestión documental?**

*Tabla 15: Valores del histograma - pregunta 20.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	65	65 %
Totalmente de Acuerdo	35	35 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 19: Histograma - pregunta 20.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 19 y Tabla N° 15 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí respondieron de forma favorable a la optimización de la consulta del trámite documentario a través de la implementación de un sistema de gestión documental; tal es así que un 65% se encuentra de acuerdo (A) y un 35% totalmente de acuerdo (TA) en dicha implementación.



**¿Cree usted que la información fuese más concisa y estaría más segura en un sistema de gestión documental?**

*Tabla 16: Valores del histograma - pregunta 28.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	60	60 %
Totalmente de Acuerdo	40	40 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 20: Histograma - pregunta 28.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 20 y Tabla N° 16 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí respondieron de forma favorable a que la información vertida en los documentos que llegan día a día a mesa de partes sería más precisa y más segura dentro de un sistema de gestión documental; tal es así que un 60% se encuentra de acuerdo (A) y un 40% totalmente de acuerdo (TA).

**¿Considera usted que los archivos donde se guarda la documentación son los más adecuados para su gestión?**

*Tabla 17: Valores del histograma - pregunta 29.*

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	25	25 %
En Desacuerdo	70	70 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	5	5 %
Totalmente de Acuerdo	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N° 21: Histograma - pregunta 29.*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 21 y Tabla N° 17 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que la mayoría de los colaboradores de la entidad considera que los archivos donde se guarda la documentación no se encuentran organizados correctamente lo que dilata de alguna forma el desarrollo óptimo de la gestión documental. Los resultados nos muestran que un 70% se encuentran en desacuerdo y un 25% en total desacuerdo en la organización actual de los archivos.

¿Cree usted que sería mejor almacenar la documentación en un sistema de gestión documental?

Tabla 18: Valores del histograma - pregunta 30.

Descripción	Cant. Respt.	%
Totalmente de Desacuerdo	0	0 %
En Desacuerdo	0	0 %
Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo	0	0 %
De Acuerdo	55	55 %
Totalmente de Acuerdo	45	45 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

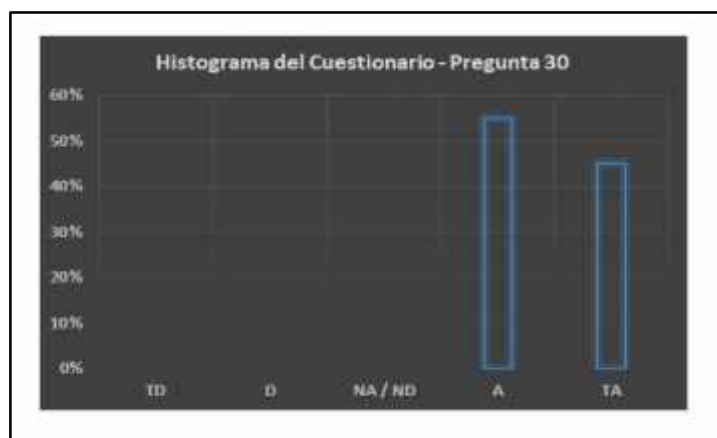


Figura N° 22: Histograma - pregunta 30.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Podemos observar en la Figura N° 22 y Tabla N° 18 que el cuestionario realizado a nuestros colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí que respondieron de forma favorable al almacenamiento de la documentación a través de un sistema documental ya que este medio de almacenamiento nos permite llegar a una información más confiable y precisa demandando un menor tiempo de búsqueda por parte del administrativo y un menor tiempo para dar respuesta al usuario; tal es así que un 55% de los colaboradores se encuentra de acuerdo (A) y un 45% totalmente de acuerdo (TA).

## IV. PROPUESTA

### 4.1. Presentación

Los Sistemas de Gestión Documental organizacionales ha venido evolucionando vertiginosamente sobre todo en la manera de cómo controlar los grandes volúmenes de documentos que se generan, asegurando su conservación y accesibilidad, utilizando las Tecnologías de Información que han sabido adaptarse a las necesidades de las entidad públicas y privadas.

Se puede decir que los Sistemas Gestión Documental (SGD) son fundamentales para el desarrollo de las entidades; con el SGD se puede optimizar la gestión documental generando así una que la toma de decisiones sea verás y precisa, reduciendo de manera drástica la manipulación de documentos asegurándose que no sean manipulados ni maltratarlos, además con el SGD se puede reducir el tiempo de búsqueda, tiempo de consulta y el tiempo para generar reportes del Trámite Documentario, uno de los puntos más importantes del SGD es la recuperación de la información en caso de pérdida o accidentes.

La presente investigación tiene como propuesta el **“Desarrollar e Implementar de un módulo de control y seguimiento para mejorar la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018”** con la finalidad de mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, lo cual les permita mejorar su realidad problemática.

La propuesta de investigación consta de las siguiente partes: I: Presentación, donde se describe de manera concisa de que trata la propuesta. II: Conceptualización de la Propuesta, donde se define de manera conceptual el verdadero significado y sentido de la propuesta. III: Objetivos, donde se da a conocer de manera general que se pretende alcanzar, y las estrategias que van a permitir lograr el desarrollo de la propuesta. IV: Justificación, donde se da a conocer el grado de aporte que tiene el desarrollo de la propuesta. V: Fundamentos Teóricos, donde se reflejan los pilares de la propuesta. VI:

Estructura, donde se muestra de manera gráfica la propuesta, donde se origina el problema y como se soluciona. VII: Estrategias, se elaboran rutas metodológicas, actividades, tiempo, materiales a utilizar en el desarrollo de la propuesta. VIII: Evaluación de la Propuesta, donde se evalúan los aspectos más importante de la propuesta y evidencien el avance esperado. Finalmente se presentan los anexos.

Los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos y validación de los mismos fueron positivos.

#### 4.2. Conceptualización de la propuesta

La realidad del proceso de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí no es la adecuada, ni la más óptima para la gestión documental y por consiguiente la entidad, carece de conocimiento del trámite documentario. Esto lo podemos constatar con la simple observación (*Anexos - Fotografías*) de la situación actual.

Es prioridad de la entidad contribuir al desarrollo de un Sistema de Gestión Documental, es por eso que se hace la siguiente propuesta de investigación:

Se propone implementar un Módulo informático de Control y Seguimiento para mejorar el proceso del Trámite Documentario, con un mínimo de recursos económicos para equipos informáticos, personal capacitado para el desarrollo del Software.

Se propone desarrollar el Módulo informático utilizando una metodología de desarrollo ágil (*Metodología XP*) con el fin de optimizar los tiempos y generar menor gasto, se dará inicio con el **Análisis** donde se entenderá de manera más consensuada el proceso documentario de la entidad, luego pasaremos al **Diseño** donde se desarrollaran los prototipos del módulo, posteriormente pasaremos a la **Codificación** del módulo y por último se llevará a cabo las **Pruebas** del módulo en las áreas involucradas del proceso documentario.

Se propone desarrollar el Módulo informático con las siguientes cualidades, que sea **Confiable** donde el módulo se comporte de acuerdo con lo esperado por el usuario, que sea **Robusto** donde no presente errores al ser utilizado, que sea **Amigable** donde el usuario lo vea fácil de utilizar, que sea **Reusable** donde pueda usarse para otros módulos a futuro, que sea **Portable** donde pueda usarse y ejecutarse en las distintas áreas de la entidad y por último que sea **Interoperable** donde pueda aportar a otros módulos.

Se propone capacitar a todo el personal de la entidad involucrado en el Proceso del Trámite Documentario, con el fin de mejorar la toma de decisiones, agilizar los tiempos y precisión de la consulta documental, entre otras actividades relacionadas.

Todo esto se podrá llevar a cabo gracias a la evolución de las tecnologías de información con mención en Sistemas de Gestión Documental, así como también a los aportes de otras investigaciones que han dado muy buenos resultados.

#### **4.3. Objetivos**

##### **Objetivo General**

Desarrollar e implementar un Módulo de Control y Seguimiento para mejorar la Gestión del Trámite Documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.

##### **Objetivos Específicos**

1. Analizar la situación actual del proceso documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.
2. Modelar la base de datos y la arquitectura básica del sistema de información aplicando los recursos disponibles para desarrollar la fase de elaboración.
3. Desarrollar el sistema de información que permita gestionar el Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.

4. Realizar las pruebas necesarias del sistema, durante un periodo de tiempo determinado, para el correcto funcionamiento del mismo, tomando datos reales utilizados en los procesos de gestión documental.
5. Realizar la evaluación económica del proyecto.

#### **4.4. Justificación**

##### **Conveniencia**

La presente investigación justifica su conveniencia ya que con un módulo informático podrá mejorar el proceso del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, además se podrá tener un mejor tiempo de respuesta, optimizar recursos; sirve para que los colaboradores de la entidad y los directivos gestionen de la mejor manera el proceso de trámite documentario.

##### **Relevancia Social**

Los ciudadanos y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí anhelan que el proceso del trámite documentario se brinde de manera rápida y precisa con el fin de poder satisfacer todas las solicitudes de los administrados, por tanto la relevancia social de la investigación está referida a la contribución de un módulo informático de gestión documental para mejora de los procesos del trámite documentario.

##### **Implicancias Prácticas**

Desde la práctica, las herramientas tecnológicas referidas a la gestión documental permite garantizar que el proceso del trámite documentario sea el esperado, por tanto al tratarse de información pública, esta investigación contribuye a mejorar el proceso de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cayaltí, disminuyendo de manera drástica el tiempo de consulta / búsqueda, tiempo de reporte y además permitirá tomar decisiones con criterio técnico.

#### 4.5. Fundamentos teóricos incluido principios

Los aspectos éticos considerados en la investigación son:

##### ↗ **Idoneidad**

El personal que labora en la Municipalidad Distrital de Cayaltí es un personal con competencias, habilidades, valores, capacitado siempre para brindar el mejor servicio a su comunidad.

##### ↗ **Respeto**

Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí realizan su función administrativa en base al respeto recíproco entre trabajadores y hacia los ciudadanos que acuden a realizar una gestión documental.

##### ↗ **Justicia y equidad**

El colaborador de la Municipalidad Distrital de Cayaltí realiza sus funciones con total equidad en su relación con el administrado, con sus superiores, con subordinados y con el Estado.

##### ↗ **Lealtad y obediencia**

Todo colaborador actúa con obediencia y lealtad a las órdenes dadas por el superior siempre que se dé bajo las adecuadas formalidades y sean actos de servicio vinculadas a las funciones de su respectivo cargo.

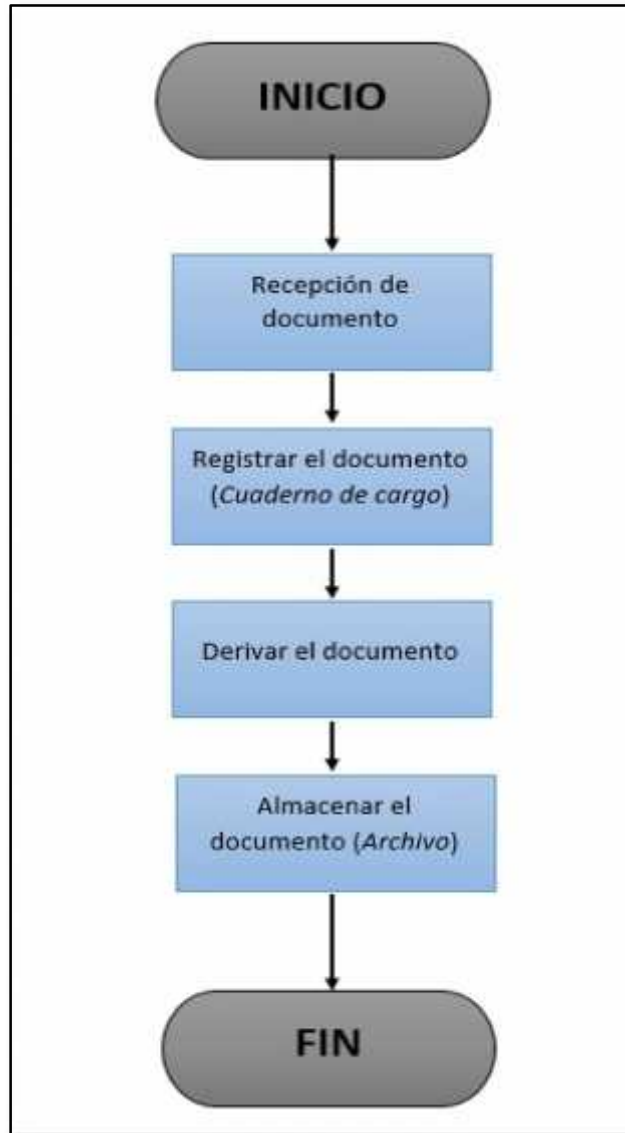
##### ↗ **Eficiencia**

Cumple al ciento por ciento con los objetivos planteados, teniendo como referencia, las capacitaciones permanentes que brinda la entidad para sus colaboradores administrativos.



#### **4.6. Estructura**

La Municipalidad Distrital de Cayaltí presenta una serie de problemas internos donde afecta al crecimiento y desarrollo de la entidad, pero el problema más resaltante se viene dando en el Proceso de Trámite Documentario. Como podemos observar en la Figura N° 23, el proceso documental de la entidad investigada solo se basa en recepcionar el documento, registrar en el cuaderno de cargos, derivar al área correspondiente y almacenar el documento en el archivo. Esto genera pérdida, deterioro de la documentación; así como también un déficit en el control y seguimiento documentario. Esta investigación pretende resolver drásticamente el problema, con el desarrollo e implementación de un módulo informático de gestión documental, de esta manera se optimiza el proceso documental de la entidad, así como también la distribución, consulta, organización, conservación y disposición del documento sería de manera rápida, ágil y segura.



*Figura N° 23: Flujo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí.*

*Fuente: Elaboración propia*

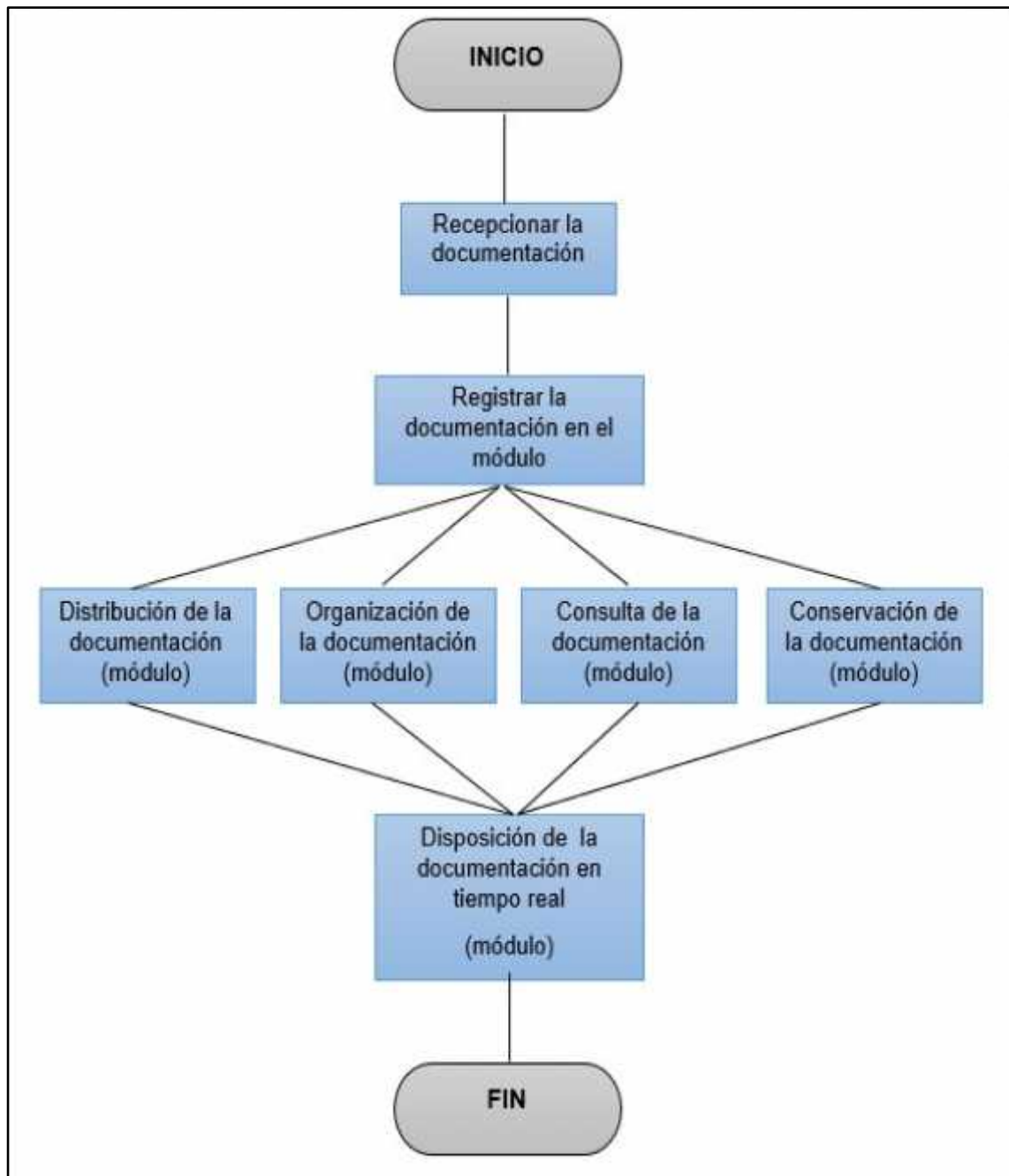


Figura N° 24: Propuesta del flujo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. Fuente:

*Elaboración propia*

#### 4.7. Estrategias para implementar la propuesta

Tabla 19: Estrategias para implementar la propuesta.

ESTRATEGIAS	CONTENIDOS	MATERIALES	TIEMPO	FECHA
Contratación de Personal Capacitado	Publicación de la Convocatoria	Documentos legales de convocatoria, contrato, etc.	15 días	3/09/2018
	Proceso de Selección			
	Firma de Contratos			
Planificación y Diseño del Módulo de Control y Seguimiento del Trámite Documentario	Recolectar información. Modelar los distintos formularios.	Software de modelamiento de sistemas, programación, base de datos. Computadoras. Servidor.	3 meses	17/09/2018
Desarrollo e Implementación del Módulo de Control y Seguimiento del Trámite Documentario	Programar el Módulo de Control y Seguimiento del Trámite Documentario		7 meses	17/12/2018
Prueba del Módulo de Control y Seguimiento del Trámite Documentario	Probar el sistema en las áreas involucradas con el Trámite documentario. Detectar errores. Entregar el producto final a la entidad.		Vídeos. Manuales. Guías.	2 meses

Fuente: Elaboración propia

#### 4.8. Evaluación de la propuesta

Con el desarrollo e implementación de un módulo informático de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Cayaltí esto dará muchos beneficios los cuales fueron mencionados anteriormente (*Estructura*).

Se logró identificar y evaluar los aspectos más importantes de la propuesta que vienen a ser:

Tiempo de búsqueda y consulta del trámite documentario (Figura N° 25) pudiéndose observar la notoria diferencia entre la consulta y/o búsqueda del trámite documentario con el módulo y sin el módulo.



Figura N° 25: Tiempo de búsqueda y/o consulta del trámite documentario.

Fuente: Elaboración propia

Así como también el tiempo para generar reportes del trámite documentario (Figura N° 26) pudiéndose observar la notoria diferencia entre generar reportes del trámite documentario con el módulo y sin el módulo.



Figura N° 26: Tiempo de generar reportes del trámite documentario.

Fuente: Elaboración propia

#### 4.9. Juicio de expertos

Para la validación de los instrumentos de esta investigación se elaboró con 5 profesionales expertos en temas relacionados con Sistemas de Gestión Documental como parte del proceso para su estimación (Ver Anexos).

Tabla 20: Propuesta de Implementación de un módulo de control y seguimiento para mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, 2018.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Contribución Adecuada	0	0,00%
Contribución Muy Adecuada	0	0,00%
Contribución Altamente Adecuada	5	100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Los autores

Tabla 21: Resultados de la opinión de expertos.

Indicador	Experto 01	Experto 02	Experto 03	Experto 04	Experto 05
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	5
<b>Promedio</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Fuente: Los autores

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación al analizar los resultados de las 30 preguntas que se realizaron a los 100 colaboradores de la entidad que son los responsables del proceso de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí no son satisfactorios, pues cerca del 95% de los colaboradores indican que no cumplen con los estándares positivos de manejo del proceso documental, además se pudo recopilar información sobre el negativo uso que le están dando a los documentos de esta entidad. Por otro lado los resultados también indican de manera positiva que con un Sistema de Gestión Documental se llegaría a optimizar y mejorar la gestión del Trámite Documentario. Por lo consiguiente de los resultados obtenidos en esta investigación concluimos que es necesario el desarrollo un módulo informático de control y seguimiento del trámite documentario para mejorar su gestión.

El proceso documentario de la gestión pública es un elemento clave para la eficiencia, seguridad y automatización de los procesos documentales, generando así un mejor desarrollo con la población, sobre todo cuando estos procesos se dan de manera rápida y precisa a los administrados solicitantes; y para ello se debe implementar un sistema de gestión documental, que garanticen que la búsqueda, control y seguimiento del trámite documentario público son administrados de manera eficaz, eficiente y con la calidad esperada.

Las limitaciones que tuvo esta investigación fueron el poco tiempo disponible para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Documental en la entidad, ya que la entidad no cuenta con el presupuesto asignado para este tipo de proyectos, además no cuenta con la tecnología adecuada para su desarrollo.

Para investigaciones futuras se recomienda que se implementen nuevas herramientas tecnológicas con mención en Gestión Documental, como por ejemplo: Sistemas Web; de manera que puedan implementarse nuevos módulos para ayuda al proceso documentario como por ejemplo: Digitalización del trámite documentario y publicidad del mismo.



## **VI. CONCLUSIONES**

- 1)** Previo a las visitas realizadas a la entidad se recopiló información sobre la misma que constituyó la base para el entendimiento y análisis de la problemática en el proceso de trámite documentario. Utilizando entrevistas y encuestas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí.
  
- 2)** Se logró identificar los procesos básicos que influyen el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí fueron identificados y puesto en marcha para enriquecer el modelado del proceso de gestión documental.
  
- 3)** Previo al análisis de los requerimientos solicitados por parte de la entidad se llegó a consolidar y proponer la implementación de un módulo informático de control y seguimiento documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, de tal manera que logrará mejorar el proceso del trámite documentario de la entidad.
  
- 4)** Se evaluaron los resultados previos a la implementación del módulo, dando como resultado positivo llegando a ser de gran utilidad para la entidad, permitiendo reducir drásticamente los tiempos, optimizar recursos y procesos del trámite documentario, así como poder detectar rápidamente alguna irregularidad. Gracias a un módulo informático de control y seguimiento del trámite documentario la entidad está cumpliendo con normas jurídicas ofrecidas al Órgano de Control Institucional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1)** En aras de ofrecer más servicios a la entidad, se recomienda acoplar el módulo a tecnologías web para así estar preparado a los cambios tecnológicos que se puedan dar en la gestión pública.
- 2)** Se recomienda agregar la parte de Digitalización al módulo, con el fin de tener tanto físico como digital el documento original.
- 3)** Es recomendable que todas las entidades públicas diseñen y apliquen un Sistema de Gestión Documental que les permita controlar y organizar todos los documentos que se procesan en ellas, ya que ello contribuye al logro de sus objetivos institucionales.
- 4)** Para garantizar el éxito del módulo, este debe estar bajo la dirección de un profesional en el área de Tecnología de Información con experiencia en el manejo de sistemas de información y archivos empresariales; también es recomendable que este profesional cuente con un equipo de trabajo que incluya a otros profesionales del mismo rubro y a personal auxiliar, con conocimientos básicos en la documentación institucional. Se recomienda además capacitaciones constantes al personal involucrado con el proceso documental que les permita a los colaboradores administrativos participar eficientemente en el control y seguimiento de los documentos.

## VIII. REFERENCIAS

- Adriazola mellado, a. (2017). "propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: instituto nacional general José Miguel Carrera.". Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Adriazola mellado, a. (2017). Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el instituto nacional general José Miguel Carrera. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Arteaga Castro, E. M., & Huamaní Huaylla, H. (2013). Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo - Chíncha. Chíncha: Universidad Privada Ada Byron.
- Bardín. (1986). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Madrid.
- Bastidas Parraga, J. (2016). Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bastidas Parraga, J. (2016). Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes. Huancayo.
- Bermudéz Muñoz, T. (20 de agosto de 2014). La gestión de documentos, visión panorámica. Obtenido de <http://www.archivonacional.go.cr/memorias/1995/01.pdf>
- Carrasco Díaz. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Carrión Moreno, E., & Fonda Ramírez, E. (2015). Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las PYMES en el cantón Durán. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cruz Mundet, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. España: Ediciones Pirámide.
- Font Aranda, O. (2013). "Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación.". Granada.
- Gartner. (5 de julio de 2013). Outsourcing. Obtenido de <http://outsourcing.blogspot.com/2013/07/evolucion.prioridades.cios.gartner.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación, 3. Ed. México: McGraw-Hill.
- Kimball, R., & Ross, M. (2013). The data warehouse toolkit. Kimball Group.

- Kniberg, h. (2007). Scrum y xp desde las trincheras. Info q.
- León mucha, l., & valderrama mendoza, s. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica. Lima: san marcos e.i.r.l.
- Narden, j. (2011). Sistema de apoyo gerencial universitario. Buenos aires: instituto tecnológico buenos aires.
- Nonaka, i., & takeuchi, h. (1995). The knowledge creating company. New york: oxford university press.
- Ojeda silva, j. (2016). Implementación de una comunidad virtual para la gestión documental en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria. Piura: universidad nacional de piura.
- País, g. (25 de marzo de 2011). Gestión administrativa en el sector público. Obtenido de <http://www.gestorpais.com>
- Peis, e., & ruiz rodriguez, a. (9 de noviembre de 2011). Universidad de granada. Obtenido de [www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc](http://www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc)
- Perú21. (3 de enero de 2017). Perú 21. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/municipalidad-provincial-trujillo-quejada-2016-64534>
- Purisaca vigil, a. (2008). Implementacion de un sistema informático de gestión documentaria para mejorar el servicio de atencion a los usuarios de la municipalidad distrital de jayanca. Pimentel: universidad señor de sipán.
- Quispe obregón, j. R., & vilchez huachaca, j. S. (2017). Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del rimac. Lima: universidad san ignasio de loyola.
- Reynoso, l. (22 de abril de 2018). Quadratín. Obtenido de <https://www.quadratin.com.mx/cultura/sin-certeza-de-que-archivos-del-siglo-20-est-en-disponibles-anos-despues/>
- Rodríguez ruiz, m. D. (2011). Sistema de gestión documental de la universidad nacional agraria - nicaragua . Andalucía: universidad internacional de andalucía.
- Rojas cruz, j. (2011). Implementación del sistema de gestión documental para gobiernos locales bajo plataforma de software libre. Lambayeque: universidad nacional "pedro ruiz gallo".
- Sanchez, h., & reyes, c. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: business support aneth s.r.l.
- Solutions, l. B. (15 de agosto de 2013). ¿qué es y para qué sirve el sistema de gestión documental? Obtenido de

<https://luainbs.wordpress.com/2013/08/13/que-es-y-para-que-sirve-el-sistemade-gestion-documental/>

Tic.portal. (15 de agosto de 2015). ¿qué es un sistema de gestión documental?  
Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistemagestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>.

# ANEXOS

## Juicio de expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: CABRERA CABRERA Xiomara  
 1.2 Grado Académico: DOCTORA  
 1.3 Profesión: ABOGADA  
 1.4 Denominación del Instrumento: Propuesta de Implementación de Módulo de Control y Seguimiento para mejorar la Gestión  
 1.5 Autor del instrumento: Br. Muro Salazar y Br. Rosales Gastelo  
 1.6 Programa de posgrado: Maestría en Gestión Pública

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Valoración total cuantitativa: 29

Valoración Final: ACEPTABLE

##### Leyenda de Puntuación:

de 01 hasta 17 puntos No Aceptable  
 de 18 hasta 23 puntos Mejorar  
 de 24 a + Aceptable

*[Firma]*  
 001321330

Observaciones: .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Sobrino Olex Angelica Juliana  
 1.2 Grado Académico: Doctor  
 1.3 Profesión: Abogada  
 1.4 Denominación del Instrumento: Propuesta de implementación de Módulo de Control y Seguimiento para mejorar la Gestión  
 1.5 Autor del instrumento: Br. Muro Salazar y Br. Rosales Gastelo  
 1.6 Programa de posgrado: Maestría en Gestión Pública

**II. VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	4	25
SUMATORIA TOTAL					29	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

Valoración total cuantitativa: 29

Valoración Final: ACEPTABLE

**Legenda de Puntuación:**

de 01 hasta 17 puntos      No Aceptable  
 de 18 hasta 23 puntos      Mejorar  
 de 24 o +                      Aceptable

Observaciones: .....

*[Firma]*  
 6733848

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del Experto: PURISMA FIEL PERE
- 1.2 Grado Académico: DOCTOR
- 1.3 Profesión: Abogado
- 1.4 Denominación del instrumento: Propuesta de Implementación de Módulo de Control y Seguimiento para mejorar la Gestión
- 1.5 Autor del instrumento: Br. Muro Salazar y Br. Rosales Gastelo
- 1.6 Programa de posgrado: Maestría en Gestión Pública

**II. VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

Valoración total cuantitativa: 29

Valoración Final: ACEPTABLE

**Legenda de Puntuación:**

- de 01 hasta 17 puntos *No Aceptable*
- de 18 hasta 23 puntos *Mejorar*
- de 24 a + *Aceptable*

  
 01/17/2013-74

Observaciones: .....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del Experto: MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO
- 1.2 Grado Académico DOCTOR
- 1.3 Profesión LICENCIADO EN ESTADÍSTICO
- 1.4 Denominación del Instrumento Propuesta de Implementación de Módulo de Control y Seguimiento para mejorar la Gestión
- 1.5 Autor del instrumento Br. Muro Salazar y Br. Rosales Gastelo
- 1.6 Programa de posgrado Maestría en Gestión Pública

**II. VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	-	30
SUMATORIA TOTAL		30				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

Valoración total cuantitativa: 30

Valoración Final: ACEPTABLE

Leyenda de Puntuación:

de 01 hasta 17 puntos      No Aceptable  
de 18 hasta 23 puntos      Mejorar  
de 24 a +                      Aceptable

Observaciones: .....

*Amador*  
GESP262

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del Experto: CALLEJAS TORRES JUAN CARLOS
- 1.2 Grado Académico: DOCTOR
- 1.3 Profesión: INGENIERO MECANICO
- 1.4 Denominación del Instrumento: Propuesta de Implementación de Módulo de Control y Seguimiento para mejorar la Gestión
- 1.5 Autor del instrumento: Br. Muro Salazar y Br. Rosales Gastelo
- 1.6 Programa de posgrado: Maestría en Gestión Pública

**II. VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL		-	-	-	4	25
SUMATORIA TOTAL				29		

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

Valoración total cuantitativa: 29

Valoración Final: ACEPTABLE


Legenda de Puntuación:

- de 01 hasta 17 puntos      No Aceptable
- de 18 hasta 23 puntos    Mejorar
- de 24 a +                    Aceptable

*[Firma]*  
CE 001170407

Observaciones: .....


Acta de autorización de publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.03 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Luis Antonio Huro Salazar..... identificado con DNI N° 55472710..  
 egresado de la Escuela Profesional de POST-GRADO..... de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo (  ) . No autorizo (  ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 " Implementación de un modelo de control y seguimiento para  
mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad  
Distrital de Cayalti, 2018.....  
 .....  
 .....  
 ....."; en el Repositorio  
 Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
 Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 55472710..

FECHA: 28 de Septiembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	---------------------	--------	-----------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo CLAUDIA JOHANA ROSALES GASTELO, identificado con DNI N° 43294431  
egresado de la Escuela Profesional de POST-GRADO de la  
Universidad César Vallejo, autorizo () . No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" IMPLEMENTACION DE UN MÓDULO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA  
MEJORAR LA GESTION DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYALTI.

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

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 43294431

FECHA: 28 de setiembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Dr. Augusto Franklin Mendiburu Rojas**, Asesor del Curso de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación y Revisor de la tesis de las estudiantes, **Br. Muro Salazar, Luis Antonio y Rosales Gastelo, Claudia Johana** titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE UN MÓDULO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYALTÍ", constato que la misma tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

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

Chiclayo, 11 de agosto del 2018



.....  
Dr. Augusto Franklin Mendiburu Rojas,  
DNI: 18041600