



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de  
Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**CPC. Paredes Graos, Lizeth Rosmery**

**ASESOR**

**Dr. CPC. Valiente Saldaña, Yoni Mateo**

**0000-0003-1521-2519**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mis padres por su amor incondicional, esfuerzo y comprensión en cada etapa de mi vida, a mi hermana por su ejemplo de superación y su aliento diario para seguir adelante, cumpliendo mis sueños y metas, y a mis abuelos que desde pequeña han estado junto a mí apoyando en mi crianza.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida, guiarme cada día; mi familia por su apoyo incondicional, a los funcionarios de la UGEL de Sánchez Carrión por su colaboración y a todas las personas que me han apoyado en el desarrollo de mi tesis.

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina  
PRESIDENTE

---

Mg. Victor Ivan Pereda Guanilo  
SECRETARIO

---

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña  
VOCAL

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Lizeth Rosmery Paredes Graos, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Trujillo – Región La Libertad, declaro que el trabajo académico titulado: Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sánchez Carrión, 2018.

Presentada, en (55) folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Trujillo, 04 de Julio del 2019



Lizeth Rosmery Paredes Graos  
DNI: 70227075

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	16
1.5. Justificación del Estudio	17
1.6. Hipótesis	17
1.7. Objetivos	18
<b>II. MÉTODO</b>	<b>18</b>
2.1. Diseño de investigación	19
2.2. Variables, Operacionalización	21
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32

<b>III. RESULTADOS</b>	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	42
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	43
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO 1: Cuestionario de trámite documentario y gestión administrativa	39
ANEXO 2: Validación de instrumentos	42
ANEXO 3: Validación de expertos	44
ANEXO 4: Constancia de aplicación de aplicación de instrumentos	63
ANEXO 5: Matriz de consistencia.	64

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar el impacto de los trámites documentarios en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018, lo cual en esta investigación se usó metodología cuantitativa, siendo el estudio no experimental y el diseño correlacional transeccional causal. En la presente investigación su muestra es toda la población de la entidad, los 47 funcionarios de la UGEL, utilizando dos cuestionarios validados y confiables para recolectar la información necesaria; se obtuvieron los datos procesándolos en el software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados encontrados se muestran en tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación.

Se concluye que los trámites documentarios tienen un impacto negativo en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018. El estadístico de prueba chi cuadrado el valor es  $\tau = 7.493$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P > 0.005$ )

Se recomienda al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sánchez Carrión que implemente un sistema tecnológico para el trámite de expedientes que ingresan a la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión.

**Palabras Clave:** Trámite documentario, gestión administrativa, organización.

## ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the impact of the documentary procedures in the Administrative Management of the Unit of Local Educational Management, Province of Sánchez Carrión, 2018, which in this investigation quantitative methodology was used, being the non-experimental study and the causal translational correlational design. In the present investigation, its sample is the entire population of the entity, the 47 officials of the UGEL, using two validated and reliable questionnaires to collect the necessary information; the data were obtained by processing them in the statistics software for social sciences SPSS V23. The results found are shown in tables and statistical figures with their respective interpretation.

It is concluded that the documentary procedures have a negative impact on the administrative management of the Unit of Local Educational Management, Province of Sánchez Carrión, 2018. The test statistic proves the value is  $\tau = 7,493$ , with a level of significance greater than 5% of standard significance ( $P > 0.005$ )

The director of the Local Educational Management Unit of Sánchez Carrión is recommended to implement a technological system for the processing of files entering the Local Educational Management Unit, Province of Sánchez Carrión

**Keywords:** Documentary procedure, administrative management, organization

## **I. INTRODUCCIÓN**

La educación es el proceso de facilitar el aprendizaje o la adquisición de conocimientos, habilidades, valores, creencias y hábitos de un grupo de personas que los transfieren a otras personas, a través de la narración de cuentos, la discusión, la enseñanza, el ejemplo, la formación o la investigación. La educación no solo se produce a través de la palabra, pues además está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. Generalmente, la educación se lleva a cabo bajo la dirección de las figuras de autoridad: los padres, los educadores (profesores o maestros), pero los estudiantes también pueden educarse a sí mismos en un proceso llamado aprendizaje autodidacta. Cualquier experiencia que tenga un efecto formativo en la forma en que uno piensa, siente o actúa puede considerarse educativa. Para lo cual el Ministerio de Educación a través de la Dirección Regional de Educación (DRE), y la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) que es responsable de brindar asistencias técnicas y estrategia formativa, así como supervisar, y evaluar la gestión de las instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica y Centros de Educación Técnico-Productiva de su jurisdicción, en lo que corresponda, para la adecuada prestación del servicio educativo; y atender los requerimientos efectuados por la comunidad educativa, en el marco de la normativa del Sector Educación.

La UGEL es responsable de:

- a. Asegurar que el servicio educativo sea continuo y que las Instituciones Educativas que se encuentran dentro de su jurisdicción se desarrollen de acuerdo al proceso pedagógico, disponiendo el inicio, desarrollo continuo, suspensión excepcional o recuperación de las clases, según corresponda.
- b. Supervisar y evaluar la gestión de las Instituciones Educativas públicas y privadas, brindándoles la asistencia técnica que corresponda en materia de gestión administrativa y pedagógica.
- c. Verifica las condiciones y mantenimiento de las infraestructuras de las instituciones educativas públicas y privadas y que estén debidamente equipadas de acuerdo a la normatividad de educación.

- d. Adopta la acción necesaria para las efectivas y oportunas distribuciones del material y del recurso educativo asignado a las Instituciones Educativas públicas.
- e. Brindar asistencia técnica y capacitar continuamente a los docentes de cómo utilizar correctamente los recursos educativos que son ingresados a sus instituciones educativas.

A nivel nacional encontramos 70 UGEL de 24 gobiernos regionales del país, más de 28 mil instituciones educativas a nivel nacional, 1,600,000 millones de estudiantes, directores de 72 redes educativas rurales, cerca de 5 mil servidores y funcionarios de UGEL, 66 gobiernos locales provinciales y 131 distritales; se conoce a través del Ministerio de Educación.

La Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, siendo la institución encargada del apoyo pedagógico, institucional y administrativo de las Instituciones Educativas de la Provincia; requiere elevar el nivel de eficiencia y calidad en la atención a la población con respecto a toda la documentación interna y externa que se genera y procesa en la institución, ya que de acuerdo al análisis realizado se observa que el trámite documentario es oneroso, por las siguientes razones:

1. No tiene un sistema tecnológico.
2. No cuenta con personal preparado.
3. No hay responsabilidad del funcionario que recepciona los documentos.
4. No hay reglamento interno que oriente al funcionario en el desarrollo de sus funciones.
5. No se capacita al personal.
6. Los expedientes son engorrosos porque son físicos y manuales.

El principal problema que se aprecia es la demora del trámite de documentos en llegar a las áreas correspondientes y la ineficiente recuperación de información y orientación del estado de trámite de los expedientes.

La gestión administrativa es deficiente, ya que al demorar con el proceso del trámite documentario se retrasan con la información y respuesta de los expedientes.

En la actualidad la tecnología informática, específicamente el Internet es la herramienta más utilizada al momento de laborar ya sea en empresas públicas y privadas, es decir, ayuda a que las informaciones brindadas sean de una mejor calidad y transparente.

El trámite documentario ayuda a las organizaciones a tener el control de la ubicación física y estatus actual y pasado de la documentación que llega y se genera dentro de ellas. Serna (2017)

Se han encontrado algunos trabajos relacionados con las variables del presente estudio.

Coaquira (2015). En su tesis Rediseño de procesos de negocio aplicando la tecnología Workflow para el proceso de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2014. Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Altiplano – Puno

Llega a la conclusión: Que el rediseño de los procesos de negocio mediante la tecnología workflow, la comparación de las variables flujo y servicio permitieron simplificar la redundancia de trabajo en el proceso de trámite documentario, con la ayuda de un software de modelamiento de flujos de trabajos que facilitó en gran medida la construcción del mismo, logrando brindar la funcionalidad que permite la creación de flujos de acuerdo a las necesidades de la institución, flexible, quedando a criterio la centralización o descentralización de cada nivel de trámite de los documentos, así como la elección de los niveles involucrados en cada flujo de trabajo.

Quispe (2017). En su tesis: Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad Distrital del RIMAC. Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniero Empresarial y de Sistemas, Universidad San Ignacio de Loyola.

Llega a la conclusión que en la medida que la implementación del Sistema de Trámite Documentario se termine la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac aumentará. (El Sistema de Tramite Documentario no tenía un alcance integral, en el capítulo de las recomendaciones se detalla lo faltante). Fiabilidad, es la probabilidad que la gestión documentaria cumpla la función de atender la solicitud de lo administrativo en condición favorable durante un determinado tiempo o Capacidad de Respuesta, con la implementación del Sistema se logró mejorar la capacidad de respuesta, debido principalmente a la iteración del usuario con un ordenador para poder consultar información relevante de los expedientes.

Tejeda (2014), en su tesis: Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica del Perú

Llega a las conclusiones:

- a. La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %.
- b. La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

Según Santamaría (2016) Sustenta que el trámite documentario es una aplicación que permite a las diferentes instituciones tener el control de la ubicación actual y pasado de los expedientes que ingresan y se generan dentro de ellas.

Vásquez (2016) definió el trámite documentario como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al registro, control, respuesta de la documentación producida recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (p.9) En la cual el autor manifiesta que es el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad,

tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

También Mendoza (2015) lo definió al Trámite Documentario como “la unidad de trámite documentario está encargada de administrar la documentación oficial y asegurar su oportuna distribución; así como de planear y organizar el sistema de archivo central de la Facultad”.

Con respecto a la Gestión Administrativa, Hurtado (2008), lo define como una acción del ser humano que depende tanto su conocimiento de las ciencias administrativas, así como del conocimiento del arte sus habilidades personales y su liderazgo”

Según Chiavenato (2014), indicó que la gestión administrativa tiene 4 dimensiones: (a) La Planeación, (b) Organización, (c) Dirección y (d) Control.

### **Dimensión 1: La planeación**

Es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza por establecer los objetivos y detallar los planes para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger de antemano el mejor curso de acción para alcanzarlos. Planeación define a donde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuando, como y es que secuencia. (pp. 124-125) Función muy importante en toda organización, se podría decir el punto de partida en la administración ya que hay que proveer primero como se va a dirigir una organización, es decir planificar las actividades, programas y proyectos, establecer las actividades para lograr los objetivos de la organización.

Para Robbins y Coulter (2014) indicaron: La planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las

actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el que) como con los medios (el cómo).

### **Dimensión 2: Organización.**

Es la organización social dirigida hacia objetivos específicos que ha sido estructurada de forma deliberada. Es una entidad social porque está compuesta por personas. Se dirige hacia objetivos porque ha sido diseñada para obtener resultados, como generar ganancias (empresas en general) o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. De forma deliberada, su estructura se basa en la división del trabajo y su distribución entre los miembros de la organización. En este sentido, la palabra organización significa una empresa humana moldeada con la intención de alcanzar determinados objetivos. (p. 129)

### **Dimensión 3: Dirección**

La dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan. Este es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa. La dirección se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las `personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (p. 130).

### **Dimensión 4: Control**

El control es como parte del proceso administrativo, como complemento de la planeación, la organización y la dirección. Trataremos el control desde el tercer punto de vista, es decir, como 29 la cuarta función del proceso administrativo, que depende de la planeación, la organización y la dirección para completar el proceso administrativo. La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se cifran lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzara a no los objetivos o los resultados deseados. El control es

fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. Como proceso, el control presenta fases que merecen una explicación. (p. 131).

Amador (2014) define que la Gestión administrativa se refiere a planear y organizar la estructura de cargos de una entidad, dirigiendo y controlando sus actividades.

El proceso administrativo permite llevar de manera adecuada sus actividades, planificando, organizando, dirigiendo y controlando; incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así mismo nos permitirá medir el grado en que los gerentes cumplen con sus funciones correctamente.

La gestión administrativa es definida por Méndez (2008), como el entorno forjado por las emociones de los integrantes que conforman una organización la cual está interrelacionado con la motivación de los empleados dentro del proceso administrativo.

Mientras que para Fayol (2016), la gestión administrativa es el acto de gobernar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, estos mismos elementos establecen el proceso administrativo que pueden ser hallados en cualquier área de la empresa.

El proceso de la gestión administrativa es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que las diversas instituciones del sector público o privado llevan a cabo con la finalidad de alcanzar sus objetivos propuestos que son establecidos en el proceso de la planificación, lo cual son concretados en los resultados obtenidos a corto, mediano o largo plazo. (Melnik & Pereira, 2006, p. 174).

Es así que en el presente trabajo se ha formulado el siguiente problema ¿Cuál es el impacto de los trámites documentarios en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018?

El presente trabajo de investigación está orientado a generar mejoras en los problemas que actualmente existen en la gestión documentaria de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, proponiendo el uso de un Sistema Tecnológico de Trámite Documentario, que permita identificar oportunamente el trámite de los expedientes, evitando el retardo de respuestas de los mismos.

Además, se busca que esta investigación constituya una fuente de información de conocimientos y sirva como antecedente para investigaciones futuras en este campo de trámite documentario en Instituciones del sector público.

TambiValor teórico, la investigación permitirá analizar que los sistemas de información de trámite documentario juegan un rol importante en la gestión documentaria de la entidad; pero no son suficientes sino se tienen los procesos claramente mapeados, lo que permitirá que las futuras propuestas de desarrollo estén enmarcadas en una base teórica y conceptual sostenible.

Así mismo la relevancia social se justifica en que los resultados de la presente investigación se convertirán en protocolos administrativos para una gestión administrativa eficaz, eficiente, mejorando el servicio de los problemas que actualmente existen en la gestión documentaria, proponiendo mejoras para el uso del Sistema de Trámite Documentario, asimismo; poder identificar y dar alternativas de solución que optimicen los procesos que retardan la atención de los documentos que ingresan a la entidad, convirtiéndose en un referente para nuevos proyectos de investigación, tendientes a contribuir en la solución de las dificultades que afrontan las instituciones públicas de la Provincia de Sánchez Carrión.

Implicaciones Prácticas, El aporte que brindará el presente trabajo de investigación, permitirá determinar el grado de efectividad del Sistema de Tramite Documentario en la gestión documentaria de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión; para esto se deben analizar e identificar cuáles son problemas que interrumpen o retrasan su accionar. Conocer los agentes que provocan una mala

gestión de los expedientes permiten definir estrategias que a posterior permitan optimizar los tiempos de atención de cada procedimiento administrativo; por eso es importante realizar un correcto mapeo de procesos, desde que el documento ingresa a la entidad hasta que se da por resuelto el expediente, efectuando un correcto control y seguimiento de los documentos. Estas acciones permitirán mejorar la atención que se le debe brindar al ciudadano.

Utilidad metodológica; esta investigación ha sido realizado teniendo en cuenta los procedimientos metodológicos establecidos por el sistema de investigación científica, usando para ello cuestionarios como instrumentos de recolección de información, los mismos que fueron debidamente validados. Esto permitirá contribuir con nuevas investigaciones basadas en la efectividad del Tramite Documentario que conllevará a mejorar la gestión administrativa de las instituciones públicas.

Utilidad legal; El Texto Único de Procedimientos Administrativos, es un documento de gestión que contiene información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos que se realizan en toda entidad de la administración pública.

El Sistema de Tramite Documentario toma como herramienta legal este documento, porqué define los lineamientos y requisitos que deben seguir los trámites en la municipalidad, además permite conocer qué procedimiento debe seguir cada solicitud que ingresa por mesa partes, este documento establece la hoja de ruta del trámite, así como el tiempo y costo de cada rubro contenido.

Se planteó como hipótesis que los trámites documentarios impactan negativamente en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

La presente investigación tiene el siguiente objetivo general: Determinar el impacto del trámite documentario en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

Así mismo como objetivos específicos, se plantearon los siguientes:

- Determinar el impacto del Trámite Documentario y de la Gestión Administrativa, en la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.
- Determinar el impacto del Trámite Documentario en sus dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.
- Determinar el impacto de la Gestión Administrativa en sus dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es descriptiva no experimental ya que los hechos y acontecimientos se presentan tal y como se da en la realidad, pues bien se observarán situaciones ya existentes para después analizarlos y así poder llegar a los resultados esperados de la investigación.

Así como lo define Hernández Sampieri, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes (Hernández Sampieri, 2014, pág. 152). Asimismo, el presente trabajo, desarrolla este tipo de investigación, pues existe un problema significativo en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local.

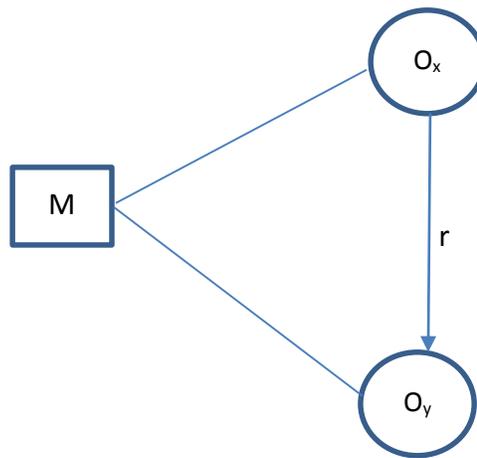
#### 2.1.2. Diseño de Investigación

- **Transversal:** el estudio de la investigación y la aplicación de los instrumentos, se va a desarrollar en un único momento, así lo define Hernández Sampieri, su propósito es describir variables y analizar su

incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández Sampieri, 2014, pág. 154).

- **Descriptivo, Correlacional - Causal:** la presente investigación, se va a desarrollar en base a la descripción de sus variables, así como en la relación de causa efecto de las mismas, Hernández Sampieri lo define como, pueden limitarse a establecer relaciones entre variables si precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones casales (Hernández Sampieri, 2014, pág. 157).

**Esquema:**



**Donde:**

- |                      |                           |
|----------------------|---------------------------|
| <b>M</b>             | = Muestra.                |
| <b>O<sub>x</sub></b> | = Trámite Documentario.   |
| <b>O<sub>y</sub></b> | = Gestión Administrativa. |
| <b>r</b>             | = Relación de Causalidad. |

## 2.2. Variables, Operacionalización

### **Variable independiente (VI):**

- **Trámite Documentario:** Es un proceso administrativo que permite a las entidades tener el control físico actual y pasado de la documentación que ingresa y se genera dentro de ellas.

### **Variable dependiente (VD):**

- **Gestión Administrativa:** Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: organizar, dirigir, coordinar y controlar.

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Trámites documentarios</b></p>	<p>Es un proceso que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega. (Quispe, R 2016 , P.77)</p>	<p>Con la aplicación de un buen trámite documentario, la organización se ve beneficiada al 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. (Chavarry, L. 2017)</p>	<p>Registro de los documentos</p>	<p>-Registro de documentos eficientemente</p> <p>-Existencia de procesos, procedimientos en los trámites documentarios innecesarios</p> <p>-Organización de los documentos</p> <p>-Sistema tecnológico de trámite documentario.</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Muy bajo</p> <p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p> <p>Muy Alto</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma de registro de trámite documentario.</li> <li>-Priorización de trámites</li> </ul>	
			Control de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal suficiente.</li> <li>-Implementación de canales de comunicación.</li> <li>-Desarrollado de sistemas de información</li> <li>-Desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario.</li> </ul>	
			Respuesta de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trámite oportuno</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Orden del trámite documentario.</li> <li>-Priorización de documentos.</li> <li>-Eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario</li> <li>-Cumplimiento de expectativas.</li> </ul>	
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicio rápido y eficaz.</li> <li>-Seguridad en los trámites.</li> <li>-Conocimiento de los intereses y necesidad de los usuarios.</li> </ul>	

				-Trabajo innovador y con visión a futuro.	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>Gestión Administrativa</b>	Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Galvez, P 2017, p13)	Es la forma, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el	Planeación	-Conocimiento de los documentos de gestión.  -Conocimiento de las funciones de los trabajadores.  -Evaluación continua de las funciones.  -Reconocimiento cuando se cumple con las funciones.	Muy bajo  Bajo  Regular  Alto  Muy Alto

		<p>puesto para el cual está capacitado.</p>	<p>Organización</p>	<p>-Ejecución del presupuesto de acuerdo a lo establecido en el PIM.</p> <p>-Reglamento interno de las funciones del personal.</p> <p>-El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado</p> <p>-Capacitación continua al personal.</p>	
			<p>Dirección</p>	<p>-Capacitación y evaluación al personal.</p> <p>-Capacitación al personal para el</p>	

				<p>cumplimiento y mejora de sus funciones.</p>
			Control	<p>-Instrucciones para una mejor atención.</p> <p>-Comunicación continua con las instituciones educativas.</p>

## 2.3.Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población de la investigación, hace referencia al total de personas o elementos que se va a investigar, la cual está constituida por 47 trabajadores de ambos sexos que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, 2018. Según se detalla en las tablas siguientes:

**Tabla 1:**

*Distribución de la población de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, 2018*

<b>POBLACIÓN</b>		
<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
31	16	47

*Fuente: Área de Recursos Humanos, UGEL, Sánchez Carrión.*

### 2.3.2. Muestra

Por el carácter de la investigación se trabajará con la población, por lo que la muestra es del tipo no probabilística.

**- Inclusión**

- Los trabajadores laboren mínimo seis meses en la institución.
- Personal contratado, nombrado, locación, de confianza.

**- Exclusión**

- Personal con procesos administrativos.
- Personal que goza de vacaciones laborales.
- Personal de prácticas profesionales.

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

Para la adecuada realización del trabajo de investigación, es necesario saber las diferentes técnicas e instrumentos que podemos utilizar para los resultados y las conclusiones que arribaríamos. Asimismo, para la investigación vamos a utilizar la técnica de recopilación de datos, para la confiabilidad y validez de la misma.

### **2.4.1. Técnicas**

**La Encuesta:** Esta técnica se aplicó a los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, para recolectar información con respecto al impacto de los trámites documentarios y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

**Análisis Documental:** Está técnica permitió captar información con respecto al TUPA, Reglamento Interno, Plan Operativo Institucional, Manual de Organización y Funciones, vinculadas con las variables.

**Validez:** La validez del contenido de los instrumentos diseñados para esta investigación fueron sometido a criterio de expertos para su evaluación, contando para tal efecto con tres profesionales con experiencia en esta materia, quienes con sus sugerencias brindaran mayor calidad y especificidad al instrumento dando como aceptable los Cuestionarios de estudio (Anexo n° 04.), para lo cual se buscó la validez de personas profesionales con conocimiento en la investigación:

- Dr. VICTOR IVAN PEREDA GUANILO
- Dr. YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA
- Mg. SEGUNDO MORENO INFANTES

**Confiabilidad:** Para ello se realizó una prueba piloto a 17 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Santiago de Chuco, se considera que tienen las mismas características del grupo de estudio, con el fin de conocer la fiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente del alfa de Cronbach, dado que, es una medida de correlaciones entre variables (ítems), que forman parte de la escala, y con la ayuda del programa estadístico SPSS Vers.25.0

**Tabla 2:**

*Prueba de confiabilidad del instrumento Trámite documentar – Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.730	15

*Elaboración propia*

**Tabla N° 3:**

*Prueba de confiabilidad del instrumento Gestión administrativa – Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.728	12

*Elaboración propia*

Según el resultado del Alfa de Cronbach para el instrumento Trámite documentario indica que es aceptable (0.730), por lo tanto, permite recolectar la información necesaria para esta investigación, en ese sentido también se obtiene un resultado en lo que es Gestión administrativa (0.728) que permite la aplicabilidad del instrumento.

### **2.4.2. Instrumentos**

Este instrumento permite elaborar un conjunto de preguntas cerradas a fin de captar la información requerida para las variables de la investigación, que fueron aplicados a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión; se obtuvo información de las variables en estudio:

El cuestionario para la primera variable trámite documentario, está estructurado en cuatro dimensiones: registro, control y respuesta, calidad de servicio, que hacen un total de 15 ítems planteados, donde los ítems tienen las siguientes alternativas Muy Bajo (1), Bajo (2), Regular (3), Alto (4) y Muy alto (5). Donde va ser categorizado como Nunca, Casi Nunca, Frecuentemente y Siempre.

El cuestionario aplicado a la segunda variable gestión administrativa, constó de 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control con 12 ítems planteados, donde los ítems tienen las siguientes alternativas Muy Bajo (1), Bajo (2), Regular (3), Alto (4) y Muy alto (5). Donde va ser categorizado como Nunca, Casi Nunca, Frecuentemente y Siempre.

### **2.5. Procedimiento**

- Se realizó una planificación para iniciar la investigación.
- Se organizó las tareas de investigación y se solicitó permiso para tomar datos de las diferentes áreas de la UGEL.
- Se programó la ejecución del proyecto.
- De las fuentes de información seleccionadas se recolecto información para ejecutar proyecto.
- Se definió conceptos.
- Se elabora instrumentos para la recolección de datos.
- Con la colaboración de los funcionarios de la UGEL se aplica encuesta

de satisfacción a beneficiarios del programa.

- Se construyó una matriz de base de datos en una hoja de cálculo en Excel 2013, en la que permitió tabular y explicar a través de tablas y gráficos de frecuencias el comportamiento de cada variable y con ayuda del programa estadístico para ciencias sociales del SPSS versión 25.0, lo que permitió dar a conocer los resultados respectivos.
- Se redactó las conclusiones y discusión y recomendaciones.

## **2.6. Métodos de análisis de datos:**

Los métodos de investigación aplicados fueron: deductivo.

Así mismo se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial.

- a) Estadística descriptiva: Permitted realizar la descripción de las dos variables y dimensiones, por medio de los baremos y de acuerdo a la elaboración de tablas, gráficos y porcentajes.
- b) Estadística inferencial en donde:
  - Se procedió a analizar la prueba de normalidad para verificar si la muestra alcanzaba una distribución normal o no; y un resultado estadístico.
  - Se realizó la contrastación de la hipótesis, a través de la prueba estadística de “Chic cuadrado” utilizando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel. Para lo cual, permitió medir el grado de correlación que existe del análisis de las dos variables (x,y).

## **2.7. Aspectos éticos:**

En el desarrollo de la investigación consideré como aspectos éticos pertinentes:

- Confidencialidad.
- Consentimiento informado
- Libre participación
- Anonimato de la información.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de los puntajes obtenidos de las variables Trámite Documentario y Gestión administrativa de los trabajadores, en cada una de sus dimensiones respectivas.

**Tabla N° 4**

*Comparación de los niveles alcanzados en Trámite Documentario y Gestión Administrativa de los trabajadores*

Niveles	Trámite documentario		Gestión administrativa	
	F	%	F	%
Muy Alto	1	2%	3	6%
Alto	4	9%	5	11%
Regular	15	32%	11	23%
Bajo	16	34%	20	43%
Muy bajo	11	23%	8	17%
Total	47		47	

*Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión.*

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 4, se observa que, el 34% de los trabajadores que se les realizó el estudio, consideran bajo el nivel del Trámite Documentario, esto debido que en la actualidad el registro de documentos es manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren, generando un impacto bajo en la gestión administrativa, ya que el 43% de los trabajadores así lo señalan, debido que éstos no tienen conocimiento del reglamento interno de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, así mismo porque el personal no es capacitado, generando que el desarrollo de sus funciones no sean los correctos.

**Tabla N° 5:**

*Niveles de las dimensiones en el Trámite documentario de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, año 2018.*

Niveles	Registro		Control		Respuesta		Calidad del servicio	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Alto	0	0%	1	2%	1	2%	1	2%
Alto	1	2%	2	4%	2	4%	1	2%
Regular	15	32%	16	34%	14	30%	18	38%
Bajo	17	36%	16	34%	19	40%	18	38%
Muy bajo	14	30%	12	26%	11	23%	9	19%
Total	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, 2018.*

**Interpretación:**

En la tabla N° 5, se observa que, el 36% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018, consideran que el registro de los expedientes es bajo, un 34% señala que el control de los expedientes es regular y bajo, el 40% indica que la respuesta a los expedientes es bajo y el 38% que la calidad de servicio que se brinda en la Institución es bajo y regular; esto debido que no existe iniciativa por parte del personal directivo en realizar cambios administrativos e informáticos que mejoren el trámite de documentos, como es la implementación de sistemas tecnológicos, lo que ayudaría que las dimensiones del trámite documentario sean favorables, reduciendo el tiempo de trámite de los expedientes por áreas, extravío, control y respuesta oportuna, mejorando la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión.

**Tabla N° 6**

*Niveles de las dimensiones de Gestión Administrativa de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.*

Niveles	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Alto	2	4%	2	4%	1	3%	2	4%
Alto	4	9%	5	11%	3	6%	3	6%
Regular	20	42%	18	38%	18	38%	17	37%
Bajo	17	36%	18	38%	22	47%	22	47%
Muy bajo	4	9%	4	9%	3	6%	3	6%
Total	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, 2018.*

### **Interpretación:**

En la tabla N° 6, se observa que, el 42% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión manifiestan que desarrollan un nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades regular, así como el 38% señalan que suelen llevar una organización bajo y regularmente, por otro lado, el 47% indican que realizan una gestión administrativa bajo en cuanto a dirección y el 47% cuentan con un bajo nivel de control en sus actividades; observando que los porcentajes no son favorables para la institución, debido que no se cumplió con lo propuesto, es decir las áreas no cumplieron con las actividades y/o proyectos establecidos dentro de su Plan Operativo Institucional y tampoco fueron supervisados por el equipo directivo.

### 3.2.1 Prueba de la Hipótesis General:

H<sub>1</sub>: Los trámites documentarios impactan negativamente en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

**Tabla N° 7**

*Tabla de contingencia de los Trámites Documentarios en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión.*

		Trámite Documentario						Total
		Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto		
<b>Gestión Administrativa</b>	Muy Bajo	N %	1 2.1%	3 6.4%	1 2.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 10.6%
	Bajo	N %	2 4.3%	8 17.0%	8 17.0%	1 2.1%	0 0.0%	19 40.4%
	Regular	N %	3 6.4%	7 14.9%	5 10.6%	2 4.3%	0 0.0%	17 36.2%
	Alto	N %	1 2.1%	1 2.1%	3 6.4%	0 0.00%	0 0.0%	5 10.6%
	Muy Alto	N %	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.1%	1 2.1%
Total		N %	7 14.9%	19 40.4%	17 36.1%	3 6.4%	1 2.1%	47 100.0%

**Sig. P = 0.000 < 0.05, chiquadrado = 7.493**

*Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N° 3.*

#### **Interpretación:**

En la Tabla 7 se observa que, el 40.4%, de los trabajadores manifiestan que el trámite documentario está en un nivel bajo, teniendo como consecuencia que la gestión administrativa lo desarrollarán al mismo nivel. Por otro lado, en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba chiquadrado el valor es  $\tau = 7.493$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P > 0.005$ ); demostrando que los trámites documentarios impactan negativamente en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de la muestra, 47 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión. Las variables que conforman la investigación son: Trámite Documentario y Gestión administrativa; con cuatro dimensiones la primera y la segunda. Esto se encuentra relacionado con lo que define (Santamaría, A., 2016), que el trámite documentario es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control físico actual y pasado de la documentación que ingresa y se genera dentro de ellas teniendo un impacto en el resultado de la Gestión Administrativa.

En la Tabla 7 se observa que, el 40.4%, de los trabajadores manifiestan que el trámite documentario está en un nivel bajo, teniendo como consecuencia que la gestión administrativa lo desarrollarán al mismo nivel. Por otro lado, en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba chiquadrado el valor es  $\tau = 7.493$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P > 0.005$ ); demostrando que los trámites documentarios impactan negativamente en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

En la tabla N° 4, se observa que, el 34% de los trabajadores que se les realizó el estudio, consideran bajo el nivel del Trámite Documentario, esto debido que en la actualidad el registro de documentos es manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren. Este resultado se corrobora con lo establecido por Coaquira (2015). Que, en su tesis Rediseño de procesos de negocio aplicando la tecnología Workflow para el proceso de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2014, llega a la conclusión que el rediseño de los procesos de negocio mediante la tecnología workflow, la comparación de las variables flujo y servicio permitieron simplificar la redundancia de trabajo en el proceso de los trámites de expedientes, con la ayuda de un software de modelamiento de flujos de trabajos que facilitó en gran medida la construcción del mismo, se logró la creación de flujos de acuerdo a las necesidades de la institución, siendo más flexible

y quedando a criterio la centralización o descentralización de cada nivel de trámite de los documentos.

Por otro lado, se observa que el trámite documentario generó un impacto bajo en la gestión administrativa, ya que el 43% de los trabajadores así lo señalan, debido que éstos no tienen conocimiento del reglamento interno de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, así mismo porque el personal no es capacitado, generando que el desarrollo de sus funciones no sean los correctos.

En la tabla N° 5, se observa que, el 36% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018, consideran que el registro de los expedientes es bajo, un 34% señala que el control de los expedientes es regular y bajo, el 40% indica que la respuesta a los expedientes es bajo y el 38% que la calidad de servicio que se brinda en la Institución es bajo y regular; esto debido que no existe iniciativa por parte del personal directivo en realizar cambios administrativos e informáticos que mejoren el trámite de documentos, como es la implementación de sistemas tecnológicos, lo que ayudaría que las dimensiones del trámite documentario sean favorables, reduciendo el tiempo de trámite de los expedientes por áreas, extravío, control y respuesta oportuna, mejorando la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión. Este resultado se corrobora con lo señalado por Vásquez (2016) el cual manifiesta que el trámite documentario es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al registro, control, respuesta de la documentación producida recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación, la cual el autor manifiesta que es el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

En la tabla N° 6, se observa que, el 42% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión manifiestan que desarrollan un nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades regular, así como el 38% señalan que suelen llevar una organización bajo y regularmente, por otro lado, el 47% indican que realizan una gestión administrativa bajo en cuanto a dirección y el 47% cuentan con un bajo nivel de control en sus actividades; observando que los porcentajes no son favorables para la institución, debido que no se cumplió con lo propuesto, es decir las áreas no cumplieron con las actividades y/o proyectos establecidos dentro de su Plan Operativo Institucional y tampoco fueron supervisados por el equipo directivo. Este resultado se corrobora con lo señalado por Tejeda (2014), en su tesis: Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao. Llega a las conclusiones, que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa y la evaluación de las dimensiones (planificación, organización, dirección y control) no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %, y la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

## V. CONCLUSIONES

- En la hipótesis de la investigación el trámite documentario y su impacto en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018. Por los resultados obtenidos se observa que los trámites documentarios tienen un impacto negativo en la gestión administrativa. El estadístico de prueba chi cuadrado el valor es  $\tau = 7.493$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P > 0.005$ ).
- Respecto al nivel de desempeño del trámite documentario se observa que el 34% de los trabajadores que se les realizó el estudio, consideran bajo el nivel del Trámite Documentario, esto debido que en la actualidad el registro de documentos es manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren; así mismo el personal (practicantes) que trabaja en mesa de partes es cambiado cada seis meses.
- Respecto al nivel de desempeño de la gestión administrativa el 43% de los trabajadores señalan que es malo, debido que éstos no tienen conocimiento del reglamento interno de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, así mismo porque el personal no es capacitado, generando que el desarrollo de sus funciones no sean los correctos.
- De acuerdo al nivel de la dimensión de trámite documentario se observa que, el nivel que impera es bajo, evidenciando que, dimensión control 34%, dimensión registro 36%, dimensión respuesta 40% y dimensión calidad de servicio 38%; esto debido que no existe iniciativa por parte del personal directivo en realizar cambios administrativos e informáticos que mejoren el trámite de documentos, como es la implementación de sistemas tecnológicos, lo que ayudaría que las dimensiones del trámite documentario sean favorables, reduciendo el tiempo de trámite de los expedientes por áreas, extravío, control y respuesta oportuna.

- De acuerdo al nivel de la dimensión Gestión Administrativa, el nivel que impera también es bajo, evidenciando que, dimensión planificación 42%, dimensión organización 38%, dimensión dirección 47% y dimensión control; observando que los porcentajes no son favorables para la institución, debido que no se cumplió con lo propuesto, es decir las áreas no cumplieron con las actividades y/o proyectos establecidos dentro de su Plan Operativo Institucional y tampoco fueron supervisados por el equipo directivo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sánchez Carrión que implemente un sistema tecnológico para el trámite de expedientes que ingresan a la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión.
  
- Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, en el área de mesa de partes debe contratar una persona estable para el trámite de los documentos.
  
- A los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, se mejore los estándares de eficiencia y eficacia para mejorar los procesos de gestión administrativa a través de la sistematización y aprovechar la tecnología para mejorar la gestión de la institución.
  
- A los jefes de cada área tener más interés en su propia formación y capacitar al personal que están en su cargo continuamente, e indiciarles a diario la importancia que tiene la respuesta de todos los expedientes que ingresan a sus áreas y cumplir con el cronograma establecido.

## REFERENCIAS

- Carrera (2014). *Análisis y diseño de un sistema de trámite de documentos de pago a proveedores Vía Intranet*, (Tesis de Ingeniero Informático) Pontificia Universidad Católica Del Perú (Lima),
- Castillo, H. (2015). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en las instituciones educativas de la provincia de Huancayo*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Junín, Perú.
- Chiavenato (2014), *Introducción a la teoría General de la Administración*. España
- Coaquira, M. (2015). *Rediseño de procesos de negocio aplicando la tecnología Workflow para el proceso de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2014*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería de Sistemas). Universidad Nacional del Altiplano – Puno
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Herrera, J. (2012). *Trámite documentarios y Satisfacción laboral en trabajadores del IPN*. Un análisis estructural. . *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable*, 217 - 232.
- Ibérico (2015) *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo – 19 Moyobamba 2015*, (Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistema e Informática, Universidad Nacional de San Martín.
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el trámite documentario*. *Revista Universitaria de Investigación*, 43-57.
- Saldarriaga, J. G. (2013). *Gestión administrativa*.. Universidad UCESI.

- Tejeda (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao.* (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración) Universidad Católica del Perú
- Tovar, O. (2016). *Gestión Administrativa y motivación laboral.* Universidad Militar de Nueva Granada, Bogotá. Colombia.
- Quispe, A. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad Distrital del RIMAC.* (Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniero Empresarial y de Sistemas), Universidad San Ignacio de Loyola-Lima
- Serna, O. (2017). *Definición de trámite documentario.* Perú
- Valles (2016) *Diseño e Implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad del Callao* (Tesis para optar por el Título de Ingeniería de sistemas), Universidad Tecnológica del Perú
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación* (Vol. II). Córdoba: Brujas.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### CUESTIONARIO SOBRE TRÁMITE DOCUMENTARIO

##### ESTIMADO(A) SR/SRA:

El presente instrumento tiene como objetivo determinar el impacto del trámite documentario en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

##### INSTRUCCIÓN

Con una “X” marque la alternativa que considere:

Muy bajo (1)

Bajo (2)

Regular (3)

Alto (4)

Muy alto (5)

Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Registro de los documentos					
<b>1. ¿Se registran los documentos de manera eficiente?</b>					
<b>2. ¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios?</b>					
<b>3. ¿Se tiene una organización de los documentos?</b>					
<b>4. ¿Se cuenta con un sistema tecnológico de trámite documentario?</b>					

5. <b>¿Se cumple con el cronograma establecido de registro de trámite documentario?</b>					
DIMENSIÓN: Control de los documentos.					
6. <b>¿Se cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario?</b>					
7. <b>¿La UGEL implementa canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario?</b>					
8. <b>¿Cuándo se vence un plazo establecido para finalizar un trámite documentario, se brinda la explicación del porqué de incumplió con dichos plazos?</b>					
9. <b>¿Cuentan con los recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario?</b>					
DIMENSIÓN: Respuesta de los documentos.					
10. <b>¿Se da trámite de los documentos oportunamente?</b>					
11. <b>¿Se respeta el orden del trámite documentario?</b>					
12. <b>¿Se establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario?</b>					
DIMENSIÓN: Calidad de Servicio					

<p><b>13. ¿Se brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de los trámites?</b></p>					
<p><b>14. ¿Existe seguridad en la realización de los trámites de documentos?</b></p>					
<p><b>15. ¿Considera que su trabajo es de manera innovadora y con visión a futuro?</b></p>					

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### ESTIMADO(A) SR/SRA:

El presente instrumento tiene como objetivo determinar el impacto del trámite documentario en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

### INSTRUCCIÓN

Con una “X” marque la alternativa que considere:

Muy bajo (1)

Bajo (2)

Regular (3)

Alto (4)

Muy alto (5)

Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Planificación					
<b>16. ¿Tiene conocimiento de los documentos de gestión de la institución?</b>					
<b>17. ¿Tiene conocimiento de sus funciones?</b>					
<b>18. ¿Se realiza evaluación continua del cumplimiento de sus funciones?</b>					
<b>19. ¿Existe reconocimiento cuando se cumple con sus funciones?</b>					
DIMENSIÓN: Organización					
<b>20. ¿La ejecución del presupuesto se dio de acuerdo a lo establecido?</b>					

<b>21. ¿Tiene conocimiento del reglamento interno?</b>					
<b>22. ¿Recibe capacitación continua?</b>					
DIMENSIÓN: Dirección					
<b>23. ¿Se capacita y evalúa al personal?</b>					
<b>24. ¿Se capacita personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones?</b>					
DIMENSIÓN: Control					
<b>25. ¿Recibe instrucciones para mejorar la atención?</b>					
<b>26. ¿La relación de la entidad con los usuarios es buena?</b>					
<b>27. ¿La entidad es vigilante a las necesidades de las Instituciones educativas?</b>					

**ANEXO N°03**  
**BASE DE DATOS**

**Matriz**

VARIABLE	dimensiones	ITEMS	opciones de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN	
				REDACCION CLARA		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y EL INDICADOR			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>TRÁMITE DOCUMENTARIO</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	DIMENSIÓN: Registro de los documentos	1. ¿Se registran los documentos de manera eficiente?								
			2. ¿Existen procesos, procedimientos y actividades en los trámites documentarios que son innecesarios?								
			3. ¿Se tiene una organización de los documentos?								
			4. ¿Se cuenta con un sistema tecnológico de trámite documentario?								
			5. ¿Se cumple con el cronograma establecido de registro de trámite documentario?								
			DIMENSIÓN: Control de los documentos.	6. ¿Se cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario?							
				7. ¿La UGEL implementa canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario?							
				8. ¿Cuándo se vence un plazo establecido para finalizar un trámite documentario, se brinda la explicación del porqué se incumplió con dichos plazos?							
				9. ¿Cuentan con los recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario?							
			DIMENSIÓN: Respuesta de los documentos.	10. ¿Se da trámite de los documentos oportunamente?							
				11. ¿Se respeta el orden del trámite documentario?							

		12.¿Se establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario?												
DIMENSIÓN: Calidad de Servicio		13.¿Se brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de los trámites?												
		14.¿Existe seguridad en la realización de los trámites de documentos?												
		15.¿Considera que su trabajo es de manera innovadora y con visión a futuro?												
DIMENSIÓN: Planificación		16.¿Tiene conocimiento de los documentos de gestión de la institución?												
		17.¿Tiene conocimiento de sus funciones?												
		18.¿Se realiza evaluación continua del cumplimiento de sus funciones?												
		19.¿Existe reconocimiento cuando se cumple con sus funciones?												
DIMENSIÓN: Organización		20.¿La ejecución del presupuesto se dio de acuerdo a lo establecido?												
		21.¿Tiene conocimiento del reglamento interno?												
		22.¿Recibe capacitación continua?												
DIMENSIÓN: Dirección		23.¿Se capacita y evalúa al personal?												
		24.¿Se capacita personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones?												
DIMENSIÓN: Control		25.¿Recibe instrucciones para mejorar la atención?												
		26.¿La relación de la entidad con los usuarios es buena?												
		27.¿La entidad es vigilante a las necesidades de las Instituciones educativas?												

Vaciado de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
2	2	3	2	1	3	1	1	2	1	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	1
4	4	4	4	1	3	2	1	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5	2	4	3	1	2	2	1	2	1	2	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
6	1	4	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
7	3	3	3	1	2	3	1	2	1	2	2	4	3	1	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2
8	4	4	4	1	2	2	1	2	1	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3
9	2	4	4	1	2	2	1	2	1	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	1	4	1	1	3	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	3	4	1	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3
12	3	4	4	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2
13	4	4	3	1	3	2	1	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	2
14	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	2	2	4	3	3	3	2
15	3	2	4	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	4	2
16	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	4	4	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	2
17	3	4	3	1	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2
18	1	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1
19	4	4	3	1	3	3	1	2	1	2	3	4	3	1	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3
20	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	1
21	2	4	3	1	2	2	1	2	1	1	4	3	4	1	1	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2
22	3	3	4	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2
23	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	3	3	2	4	3	3	3	2
24	4	4	3	1	2	3	1	1	1	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3
25	3	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2

26	3	4	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	
27	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	4	3	2	2	2	4	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	2	
28	1	4	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	2	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	
29	4	3	4	1	2	2	1	4	1	2	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	
30	3	4	3	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3	2	
31	2	4	3	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	1	4	3	3	3	2	
32	1	4	1	1	3	2	1	1	1	2	2	4	4	1	3	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	1	
33	3	4	2	1	3	4	1	2	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	
34	4	4	4	1	4	2	1	4	1	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	
35	2	3	4	1	2	2	1	3	1	2	2	3	4	2	3	2	4	2	1	4	2	2	4	2	3	3	2	
36	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	
37	1	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	3	2	
38	4	3	3	1	1	1	1	4	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	
39	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	
40	3	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
41	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	
42	4	4	3	1	4	4	1	4	1	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
43	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	
44	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	
45	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	1	
46	3	4	3	1	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	1	
47	2	4	3	1	2	2	1	1	1	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
<b>Nunca</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	
<b>Casi Nunca</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	
<b>A veces</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	
<b>Siempre</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	
	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47



M I T E		<p>- ¿Se cuenta con el personal suficiente para la realización del tramite documentario?</p> <p>- ¿La UGEL implementa canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del tramite documentario?</p> <p>- ¿Cuando se vence un plazo establecido para finalizar un tramite documentario, se brinda la explicación del porque de incumplido con dichos plazos?</p> <p>- ¿La UGEL ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales en el tramite documentario?</p> <p>- ¿Cuentan con los recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del tramite documentario?</p>	<p><b>Control</b></p> <p>Es un mecanismo preventivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de derivaciones, inconsistencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
D O C U M E N T A R I O	Control de los documentos					

<p>Respuesta de los documentos.</p>	<p>¿Cuanta con un ¿Se da trámite de los documentos oportunamente?          - ¿Se respeta el orden del trámite documentario?          - ¿Se prioriza el trámite de algún documento?          - ¿Se establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario?          - ¿La UGHL cumple con sus expectativas del resultado del trámite documentario?</p>	<p><b>Respuesta</b>          Refiere a la acción de responder a algo, a una simple pregunta que alguien nos hace al respecto de algo, a una persona que nos está llamando o requiriendo para algo.</p>	
<p>Calidad de Servicio</p>	<p>¿Se brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de los trámites?          - ¿Considera que el servicio que se brinda es bueno?          - ¿Existe seguridad en la realización de los trámites documentarios?          - ¿Tiene conocimiento de los intereses y necesidad de los usuarios?          - ¿Considera que su trabajo es de manera innovadora y con visión a futuro?          - ¿Se brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de los trámites?</p>	<p><b>Calidad</b>          Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.</p>	
<p>Cumplimiento de objetivos y</p>	<p>¿El logro de los resultados es favorable para la institución?</p>	<p><b>Cumplimiento</b>          El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de</p>	

ADMINSITRATIVA	metas de la Institucion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Se cumplió con todo lo propuesto?</li> <li>- ¿El nivel de cumplimiento de objetivos y metas es bueno?</li> <li>- ¿La integración coordinada entre áreas es buena?</li> <li>- ¿Existe intercambio de conocimientos entre el personal?</li> <li>- ¿Existe compañerismo entre las UGEL les?</li> <li>- ¿La integración continúa?</li> <li>- ¿La integración coordinada entre áreas es buena?</li> </ul>	<p>acuerdo con las directrices, especificaciones o la legislación establecidas</p> <p>Nivel es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa</p>									
Nivel Organizacional												

  
 Mg. Victor Nan Pereda Guzmán  
 C.E.S.P.E. 323  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU  
 REGIONAL IBERIA

FIRMA DEL EVALUADOR





<p>M I T E</p>	<p>¿Se cuenta con el personal suficiente para la realización del trámite documentario?</p>	<p><b>Control</b> Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normalidad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.</p>						
<p>D O C U M E N T A R I O</p>	<p>Control de los documentos.</p>	<p>¿La UGEL implementa canales de comunicación que faciliten la retroalimentación del trámite documentario? ¿Cuándo se vence un plazo establecido para finalizar un trámite documentario, se brinda la explicación del porque de incumplido con dichos plazos? ¿La UGEL ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales en el trámite documentario? ¿Cuentan con los recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario?</p>						

Instrucción	¿Se cumplió con todo lo propuesto? - ¿El nivel de cumplimiento de objetivos y metas es bueno?	Acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas					
A D M I N I S T R A T I V A Organizacional Nivel	- ¿La coordinación entre áreas es buena? - ¿Existe intercambio de conocimientos entre el personal? - ¿Existe cooperativismo entre áreas? - ¿La UGEL les capacita continuamente? - ¿La integración coordinada entre áreas es buena?	Nivel es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa					

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :  
 OBJETIVO :  
 DIRIGIDO A :  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VALLENTE SANDOVAL Yoni Mateo  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : .....

VALORACIÓN : De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

<b>Observaciones:</b>	

  
FIRMA DEL EVALUADOR



<p>Respuesta de los documentos.</p>	<p>¿Cuenta con un ¿Se da trámite de los documentos oportunamente?          ¿Se respeta el orden del trámite documental?          ¿Se prioriza el trámite de algún documento?          ¿Se establecen actividades para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa del trámite documental?          ¿La UGEL cumple con sus expectativas del resultado del trámite documental?</p>	<p><b>Respuesta</b>          Refiere a la acción de responder algo, a una simple pregunta que alguien nos hace al respecto de algo, a una persona que nos está llamando o requiriendo para algo.</p>			
<p>Calidad de Servicio</p>	<p>¿Se brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de los trámites?          ¿Considera que el servicio que se brinda es bueno?          ¿Existe seguridad en la realización de los trámites de documentos?          ¿Tiene conocimiento de los intereses y necesidad de los usuarios?          ¿Considera que su trabajo es de manera innovadora y con visión a futuro?          ¿Se brinda un servicio rápido y eficaz en la realización de los trámites?</p>	<p><b>Calidad</b>          Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.</p>			
<p>Cumplimiento de objetivos y</p>	<p>¿El logro de los resultados es favorable para la institución?</p>	<p><b>Cumplimiento</b>          El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de</p>			

ADMI NIST RATA VAV	Institución	Nivel Organizacional	¿Se cumplió con todo lo propuesto? ¿El nivel de cumplimiento de objetivos y metas es bueno?	¿La integración coordinada entre áreas es buena? ¿Existe intercambio de conocimientos entre el personal? ¿Existe cooperativismo entre áreas? ¿La UGEL les capacita continuamente? ¿La integración coordinada entre áreas es buena?	acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas.	Nivel es la parte de la administración que apoya el establecimiento de una estructura intencional de los papeles que los individuos deberían desempeñar en una empresa				

**REGION "LA LIBERTAD"**  
**UGEL SAN RAMÓN CAYRON**  
 Seguridad Informática  
**DIRECTOR DEL INDIAGRAVA SECTORIAL**

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO .....  
 OBJETIVO .....  
 DIRIGIDO A .....  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MARINO INFANTES SEGUNDO  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mag. EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN : De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	3. Moderado nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem esta relacionado con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Bajo nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Moderado nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
	4. Alto nivel	

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



## ANEXO N° 04

### CONTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS

	PERÚ	Ministerio de Educación	Gerencia Regional de Educación La Libertad	Unidad de Gestión Educativa Local de Sánchez Carrión	
---	------	-------------------------	--	--	---

**OFICIO N° 1245-2019-UGEL,SC**

Huamachuco, 21 de junio del 2019

**SEÑOR (A)** : CPC. Lizeth Paredes Graos  
Estudiante de Pos Grado de la UCV

**ASUNTO** : Autorización de aceptación de aplicación de encuesta

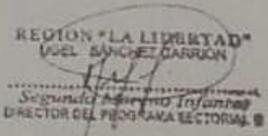
**REFERENCIA** : Solicitud de Autorización

---

Mediante el presente me dirijo al despacho de su digno cargo, para saludarle cordialmente, y, a la vez de acuerdo a su solicitud requerida, se autoriza realizar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su investigación, lo cual los resultados y recomendaciones estoy seguro que será de utilidad en nuestra Institución.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



REGION "LA LIBERTAD"  
UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN  
Segundo Adorno Infante  
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL

Jr. Balta N° 145 – Huamachuco – Sánchez Carrión – La Libertad

## ANEXO N° 05

### Matriz de consistencia

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO				RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIO- NES	RECO- MENDA CIONES
<p><b>ANTECEDENTES:</b> En cuanto a los antecedentes de la presente la investigación a nivel nacional tenemos que Coaquira (2015). En su tesis Rediseño de procesos de negocio aplicando la tecnología Workflow para el proceso de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2014. Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Altiplano – Puno; llega a la conclusión que el rediseño de los procesos de negocio mediante la tecnología workflow, la comparación de las variables flujo y servicio permitieron simplificar la redundancia de trabajo en el proceso de tramite documentario, con la ayuda de un software de modelamiento de flujos de trabajos que facilitó en gran medida la construcción del mismo, se logró brindar la</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Trámites documentarios</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSIONES</b></p> <p>- Registro de los documentos</p> <p>- Control de documentos.</p> <p>- Respuesta de los documentos</p>	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES</b></p> <p>-Registro de documentos eficientemente.</p> <p>-Existencia de procesos, procedimientos en los trámites documentarios innecesarios.</p> <p>-Organización de los documentos</p> <p>-Sistema tecnológico de trámite documentario.</p>	<p><b>METODOLOGIA:</b></p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> El estudio es no experimental</p>	<p>Los resultados que se encontraron han sido analizados de acuerdo a los objetivos e hipótesis que se propusieron al inicio de la investigación; razón por la cual se usó metodología cuantitativa, que permitió tabular de modo preciso los datos que se obtuvieron como resultado de la aplicación de cuestionarios, utilizamos para tal finalidad el coeficiente estadístico de pearson.</p>	<p>Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de la muestra, 47 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión. Las variables que conforman la investigación son: Trámite Documentario y Gestión administrativa; con cuatro dimensiones la primera y la segunda. Esto se encuentra relacionado con lo que define (Santamaría, A., 2016), que el</p>	<p>-En la hipótesis de la investigación el trámite documentario y su impacto en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018. Por los resultados obtenidos se observa que los trámites documentarios tienen un impacto negativo en la gestión administrativa. El estadístico de prueba chiquadrado el valor es <math>\tau = 7.493</math>, con nivel de significancia mayor al 5% de</p>	<p>Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sánchez Carrión que implemente un sistema tecnológico para el trámite de expedientes que ingresan a la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión.</p> <p>Al director de la</p>

<p>funcionalidad que permite la creación de flujos de acuerdo a las necesidades de la institución, de manera flexible, quedando a criterio la centralización o descentralización de cada nivel de trámite de los documentos, así como la elección de los niveles involucrados en cada flujo de trabajo.</p> <p>Quispe (2017). En su tesis: Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad Distrital del RIMAC. Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniero Empresarial y de Sistemas, Universidad San Ignacio de Loyola; llega a la conclusión que en la medida que la implementación del Sistema de Trámite Documentario se termine la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac aumentará. (El Sistema de Tramite Documentario no tenía un alcance integral, en el capítulo de las recomendaciones se detalla lo faltante). Fiabilidad, es la probabilidad que la gestión documentaria cumpla la función de atender las solicitudes de los administrados en condiciones favorables</p>		<p>- Calidad de servicio.</p> <p>- Cumplimiento de objetivos y metas de la institución.</p> <p>- Nivel organizacional</p>	<p>-Cronograma de registro de trámite documentario.</p> <p>-Priorización de trámites</p> <p>-Personal suficiente.</p> <p>-Implementación de canales de comunicación.</p> <p>-Desarrollado de sistemas de información.</p>			<p>trámite documentario es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control físico actual y pasado de la documentación que ingresa y se genera dentro de ellas teniendo un impacto en el resultado de la Gestión Administrativa.</p> <p>En la Tabla 7 se observa que, el 40.4%, de los trabajadores manifiestan que el trámite documentario está en un nivel bajo, teniendo como consecuencia que la gestión administrativa lo desarrollarán al mismo nivel. Por otro lado, en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba <math>\chi^2</math> el valor es <math>\tau=7.493</math>, con nivel</p>	<p>significancia estándar (<math>P &gt; 0.005</math>)</p> <p>- Respecto al nivel de desempeño del trámite documentario se observa que el 34% de los trabajadores que se les realizó el estudio, consideran bajo el nivel del Trámite Documentario, esto debido que en la actualidad el registro de documentos es manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren.</p> <p>- Respecto al nivel de desempeño de la gestión administrativa el 43% de los trabajadores señalan que es malo, debido que éstos no tienen conocimiento del reglamento interno de la Unidad de</p>	<p>Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, en el área de mesa de partes debe contratar una persona estable para el trámite de los documentos.</p> <p>A los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, se mejore los estándares de eficiencia y eficacia para mejorar los</p>
---	--	---	---	--	--	---	---	--

<p>durante un determinado tiempo o Capacidad de Respuesta, con la implementación del Sistema se logró mejorar la capacidad de respuesta, debido principalmente a la iteración del usuario con un ordenador para poder consultar información relevante de los expedientes.</p> <p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b></p> <p>Esta investigación debe ser sustentada teóricamente en los conceptos, tipos, ventajas y teorías de las variables de estudio.</p> <p>El trámite documentario ayuda a las instituciones del sector público y/o privado a tener el control de la documentación que llega y se genera dentro de ellas, de ubicación física, como también saber el estatus actual y pasado de los expedientes. Serna (2017).</p> <p>Santamaría (2016) Sustenta que el trámite documentario es una aplicación que permite a las empresas a tener el control físico actual y pasado de la documentación que ingresa.</p> <p>También Mendoza (2015) lo definió como “la unidad de trámite documentario está</p>			<p>-Desempeño acorde con los objetivos del trámite documentario.</p> <p>-Trámite oportuno.</p> <p>-Orden del trámite documentario.</p> <p>-Priorización de documentos.</p> <p>-Eficacia y eficiencia operativa del trámite documentario.</p> <p>-Cumplimiento de expectativas.</p> <p>-Servicio rápido y eficaz.</p>			<p>de significancia mayor al 5% de significancia estándar (<math>P &gt; 0.005</math>); demostrando que los trámites documentarios impactan negativamente en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.</p> <p>En la tabla N° 4, se observa que, el 34% de los trabajadores que se les realizó el estudio, consideran bajo el nivel del Trámite Documentario, esto debido que en la actualidad el registro de documentos es manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren. Este resultado se corrobora con lo</p>	<p>Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, así mismo porque el personal no es capacitado, generando que el desarrollo de sus funciones no sean los correctos.</p> <p>- De acuerdo al nivel de la dimensión de trámite documentario se observa que, el 36% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018, consideran que el registro de los expedientes es bajo, un 34% señala que el control de los expedientes es regular y bajo, el 40% indica que la respuesta a los expedientes es bajo y el 38% que la calidad de servicio que se brinda en la Institución es</p>	<p>procesos de gestión administrativa a través de la sistematización y aprovechar la tecnología para mejorar la gestión de la institución .</p> <p>A los jefes de cada área tener más interés en su propia formación y capacitar al personal que están en su cargo continuamente, e indiciarles a diario la importancia que tiene la respuesta de todos los expedientes que ingresan a</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>encargada de administrar la documentación oficial y asegurar su oportuna distribución; así como de planear y organizar el sistema de archivo central de la Facultad”.</p> <p>Con respecto a la variable Gestión Administrativa; Según Hurtado (2008), “La gestión administrativa es una acción del ser humano que depende tanto su conocimiento de las ciencias administrativas, así como del conocimiento del arte sus habilidades personales y su liderazgo”</p> <p>Amador (2014) establece que la Gestión administrativa se refiere a planear y organizar la estructura de cargos de una entidad, dirigiendo y controlando sus actividades.</p> <p>La gestión administrativa es definida por Méndez (2008), como el entorno forjado por las emociones de los integrantes que conforman una organización la cual está interrelacionado con la motivación de los empleados dentro del proceso administrativo.</p> <p>Mientras que para Fayol (2016), la gestión administrativa es el acto de gobernar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, estos mismos</p>			<p>-Seguridad en los trámites.</p> <p>-Conocimiento de los intereses y necesidad de los usuarios.</p> <p>-Trabajo innovador y con visión a futuro.</p> <p>-Resultados favorables.</p> <p>-Cumplimiento de objetivos y metas.</p> <p>-Integración coordinada entre áreas.</p> <p>-Intercambio de conocimientos entre el personal.</p>			<p>establecido por Coaquira (2015). Que, en su tesis Rediseño de procesos de negocio aplicando la tecnología Workflow para el proceso de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno – 2014, llega a la conclusión que el rediseño de los procesos de negocio mediante la tecnología workflow, la comparación de las variables flujo y servicio permitieron simplificar la redundancia de trabajo en el proceso de los trámites de expedientes, con la ayuda de un software de modelamiento de flujos de trabajos que facilitó en gran</p>	<p>bajo y regular; esto debido que no existe iniciativa por parte del personal directivo en realizar cambios administrativos e informáticos que mejoren el trámite de documentos, como es la implementación de sistemas tecnológicos, lo que ayudaría que las dimensiones del trámite documentario sean favorables, reduciendo el tiempo de trámite de los expedientes por áreas, extravío, control y respuesta oportuna.</p> <p>- De acuerdo al nivel de la dimensión Gestión Administrativa, el 42% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de</p>	<p>sus áreas y cumplir con el cronograma establecido.</p>
---	--	--	--	--	--	--	--	---

<p>elementos establecen el proceso administrativo que pueden ser hallados en cualquier área de la empresa.</p> <p>Para Campos (2011), existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeación.</li> <li>-Organización.</li> <li>-Recursos Humanos.</li> <li>-Dirección y control.</li> </ul> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>La presente investigación se justifica en la medida que es necesario implementar un sistema de trámite documentario indicar las actividades que se realizan a diario y estén repartidas uniformemente a cada puesto de trabajo para cumplir con todas las funciones sin que exista deterioro de la gestión.</p> <p>La investigación es importante porque nos va a permitir eliminar las actividades innecesarias que se realizan en cada proceso y a la vez identificar la falta de un sistema tecnológico de trámite documentario</p> <p>Justificación teórica, se orienta a determinar la mejora del mapa</p>			<p>-Compañerismo entre áreas.</p> <p>-Capacitación continua.</p>			<p>medida la construcción del mismo, se logró la creación de flujos de acuerdo a las necesidades de la institución, siendo más flexible y quedando a criterio la centralización o descentralización de cada nivel de trámite de los documentos.</p> <p>Por otro lado, se observa que el trámite documentario generó un impacto bajo en la gestión administrativa, ya que el 43% de los trabajadores así lo señalan, debido que éstos no tienen conocimiento del reglamento interno de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión, así</p>	<p>Sánchez Carrión manifiestan que desarrollan un nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades regular, así como el 38% señalan que suelen llevar una organización bajo y regularmente, por otro lado, el 47% indican que realizan una gestión administrativa bajo en cuanto a dirección y el 47% cuentan con un bajo nivel de control en sus actividades; observando que los porcentajes no son favorables para la institución, debido que no se cumplió con lo propuesto, es decir las áreas no cumplieron con las actividades y/o proyectos establecidos dentro de su Plan Operativo Institucional y</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>de procesos que contribuirán a un mejor servicio institucional que repercutirá en mayores beneficios ciudadanos; eliminando las actividades innecesarias que se realizarán en un proceso.</p> <p><b>PROBLEMA:</b> ¿Cuál es el impacto de los trámites documentarios en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018?</p> <p><b>HIPÓTESIS:</b> Los trámites documentarios impactan negativamente en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS:</b> Determinar el impacto del trámite documentario en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b> Determinar el impacto del Trámite Documentario y de la Gestión Administrativa, en la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.</p>						<p>mismo porque el personal no es capacitado, generando que el desarrollo de sus funciones no sean los correctos.</p> <p>En la tabla N° 5, se observa que, el 36% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018, consideran que el registro de los expedientes es bajo, un 34% señala que el control de los expedientes es regular y bajo, el 40% indica que la respuesta a los expedientes es bajo y el 38% que la calidad de servicio que se brinda en la Institución es bajo y regular; esto debido que no existe iniciativa por parte del personal</p>	<p>tampoco fueron supervisados por el equipo directivo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>Determinar el impacto del Trámite Documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.</p>						<p>directivo en realizar cambios administrativos e informáticos que mejoren el trámite de documentos, como es la implementación de sistemas tecnológicos, lo que ayudaría que las dimensiones del trámite documentario sean favorables, reduciendo el tiempo de trámite de los expedientes por áreas, extravío, control y respuesta oportuna, mejorando la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión. Este resultado se corrobora con lo señalado por Vásquez (2016) el cual manifiesta que el trámite</p>		
<p>Determinar el impacto de la Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.</p>								

						<p>documentario es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al registro, control, respuesta de la documentación producida recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación, la cual el autor manifiesta que es el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

						<p>de los documentos.</p> <p>En la tabla N° 6, se observa que, el 42% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Sánchez Carrión manifiestan que desarrollan un nivel de gestión administrativa con respecto a la forma de planear sus actividades regular, así como el 38% señalan que suelen llevar una organización bajo y regularmente, por otro lado, el 47% indican que realizan una gestión administrativa bajo en cuanto a dirección y el 47% cuentan con un bajo nivel de control en sus actividades;</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>observando que los porcentajes no son favorables para la institución, debido que no se cumplió con lo propuesto, es decir las áreas no cumplieron con las actividades y/o proyectos establecidos dentro de su Plan Operativo Institucional y tampoco fueron supervisados por el equipo directivo. Este resultado se corrobora con lo señalado por Tejeda (2014), en su tesis: Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao. Llega a las conclusiones, que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa y la evaluación de</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>las dimensiones (planificación, organización, dirección y control) no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %, y la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--