



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de
Educación del Callao, año 2019

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

AUTOR:

Br. Luis Manuel Navarro Porras (ORCID: 0000-0003-0004-5527)

ASESOR:

Mg. Guido Junior Bravo Huaynates (ORCID: 0000-0002-4148-2291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mi madre que me guía desde el cielo, a mi esposa, hijas y nieta que me motivan a seguir adelante.

Agradecimiento

A mi familia, los maestros de la UCV y amigos que hicieron posible la realización de este trabajo.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): NAVARRO PORRAS, LUIS MANUEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO, AÑO 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

SECRETARIO: Dr. Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso

Firma:

VOCAL: Mg. Guido Junior Bravo Huaynates

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
..... *Formato APA, optimizar*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

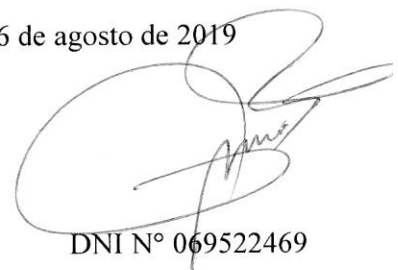
Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Manuel Navarro Porras, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019”, en 89 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo 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 o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de agosto de 2019



DNI N° 069522469

El autor

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Escenario de estudio	14
2.3. Participantes	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de información	17
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
3.1. Matriz de triangulación de datos	20
3.2. Descripción de resultados	25
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	40
VII. Referencias	43
Anexos	48
Anexo 1. Matriz de Categorización	49
Anexo 2. Matriz que relaciona las categorías, subcategorías y preguntas de la entrevista en profundidad. (Funcionarios, Técnicos Administrativos y Usuarios)	50
Anexo 3. Guía de Entrevistas	51
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	66
Anexo 5. Preguntas de los entrevistados	74

Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de la tesis	85
Anexo 7. Turnitin	86
Anexo 8. Autorización para la publicación electrónica de la tesis	87
Anexo 9. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	88

Índice de tablas

Tabla 1. Caracterización de los participantes.	15
Tabla 2. Matriz de categorización.	18

Resumen

El estudio que se presenta tuvo como objetivo caracterizar la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019. Este trabajo fue motivado por la problemática existente en la DREC en el tratamiento de expedientes que genera malestar en los usuarios.

El estudio es de enfoque cualitativo, método inductivo, exploratoria-descriptiva y de tipo de campo – documental porque se obtiene información en el campo mismo en el que ocurren los hechos y se realiza investigación documental relacionada a los hechos. Todos estos aspectos se relacionan al paradigma Interpretativo. El diseño es fenomenológico, porque interpreta una situación de orden social, dentro del campo del diseño cualitativo.

Se utilizó la encuesta como instrumento para la recolección de datos, los cuales fueron triangulados con los resultados de la recopilación documentaria y normativa vigente. La técnica utilizada fue la entrevista a profundidad realizada a funcionarios, técnicos administrativos y usuarios relacionados con la gestión documentaria. Para la interpretación de los datos se utilizó la categorización identificándose las siguientes categorías: proceso, conocimiento, condiciones básicas, recursos humanos y funciones generales.

Finalmente, los resultados del estudio permitieron obtener datos para caracterizar la gestión documentaria en la DREC, determinando los puntos críticos en la atención oportuna de los expedientes presentados en esta instancia de gestión descentralizada del Ministerio de Educación. Las dificultades recaen principalmente en los procesos, claridad de las rutas a seguir, aspectos logísticos suficientes y pertinentes, y disponibilidad de los profesionales que atienden dichos documentos.

Palabras claves: Gestión de expedientes, procesos, tratamiento documentario.

Abstract

The aim of the study presented was to characterize the management of files in the Regional Education Office of Callao, in 2019. This work was motivated by the existing problems in the DREC in the treatment of files that generate discomfort in the users.

The study is of a qualitative approach, inductive, exploratory-descriptive method and field-documentary type because information is obtained in the field in which the events occur and documentary research related to the facts is carried out. All these aspects leads us to the Interpretive paradigm. The design is phenomenological, because it interprets a situation of social order, within the field of qualitative design.

The survey was used as an instrument for data collection, which were triangulated with the results of the documentary compilation and current regulations. The technique used was the in-depth interview conducted with officials, administrative technicians and users related to document management. For the interpretation of the data, categorization was used, identifying the following categories: process, knowledge, basic conditions, human resources and general functions.

Finally, the results of the study allowed obtaining data to characterize the documentary management in the DREC, determining the critical points in the timely attention of the files presented in this instance of decentralized management of the Ministry of Education. The difficulties lie mainly in the processes, clarity of the routes to be followed, sufficient and pertinent logistical aspects, and availability of the professionals who attend said documents

Keywords: Records management, processes, documentary processing.

I. Introducción

En el contexto de la Administración Pública, entre las más relevantes funciones radica en la atención de solicitudes y/o expedientes de los usuarios o administrados, conocida también como gestión de expedientes.

En el contexto internacional, la producción fundamental en las entidades y la población universal es el orden de los expedientes que se consigue a través del trámite de expedientes, según Cruz (2016) sostuvo, que mediante estas técnicas de procesos están destinadas a resolver la gestión de los expedientes, y conseguir una demanda superior en capacidad y ahorro a cargo de las instituciones por un periodo importante en el trámite gerencial.

Asimismo, según Cano (2015) sustentó en su investigación la importancia del orden en el procedimiento del trámite de expedientes, por citar las experiencias en Cuba, que la principal dificultad era atender a los usuarios oportunamente, para lo cual, se determinó que era necesario hacer el seguimiento al trámite documentario del expediente, puesto que afectaba a las instituciones públicas, privadas y demás organizaciones.

Asimismo, Brewer (2019) manifestó que la reglamentación para el trámite de la gestión documentaria en Sud América al cumplir diez años la Ley de Procedimientos Administrativos Generales del Perú (Ley 27444), donde se proclamó que los códigos del procedimiento administrativo, son los signos relevantes para el crecimiento del derecho administrativo en América Latina, por cuanto, empezó a regularizarse ampliamente con efecto y exigencia en el Perú.

Por otro lado, en el país se intentó regular los procedimientos administrativos, para lo cual, el 14 de octubre de 1932 el Dr. Felipe Portocarrero, realizó un plan de códigos para procedimientos administrativos, y que fue culminado y entregado en el año 1935, a través de un proyecto, en cuyo escrito se diseñaron el 100% de los recursos que deberían regir las actividades de la administración pública, por cuanto, no se convirtió en ley, por encontrarnos en un gobierno militar.

Asimismo, en la gestión pública del país, los documentos de la administración se gestionaban de manera desorganizada y experimental, por inexistencia de una normatividad legal de naturaleza pública, a veces el proceso terminaba libre de análisis con resolución ilegal del empleado público. No existía igualdad en la forma de conducir los

documentos, excepto de otras instancias administrativas que disponían gestiones particulares.

Por tanto, el 10 de abril de 2001 se difundió en el Perú la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General, la misma que fue decretada por el presidente Valentín Paniagua. En la referida Norma se integró decisivamente la sistematización común de la gestión administrativa, siendo el texto exclusivo para la región americana, por cuanto, se tomaron como modelo el completo de la gestión funcional que progresivamente se fueron consolidándose a lo largo de las décadas pasadas por la ciencia, la jurisprudencia y la legislación.

Por consiguiente, según el Decreto Legislativo N° 1272 publicado el 21 de diciembre del 2016, se estableció modificaciones de la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley N° 27444) respecto a la legalidad de los gobernados, la celeridad de la contestación a cargo de los funcionarios y/o empleados públicos, los presuntos atenuantes, compromisos y la integración de faltas.

En tal sentido, el mencionado Decreto Legislativo tiene aplicación en los poderes del Estado, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Gobiernos Regionales y Locales, Organismos Autónomos del Estado, así como, las personas jurídicas que se encuentran en el régimen privado y brindan trabajos al Estado o realizan actividades administrativas, asimismo, se estableció nuevas faltas administrativas, la suspensión, el cese o la destitución de la autoridad o personal administrativo.

Por cuanto, la Norma precitada califica como falta: no solucionar en el periodo determinado el proceso documentario de modo descuidado, injusto o arbitrario; así como ignorar la aplicación de la aceptación involuntaria o silencio positivo alcanzado por el administrado ante la propia u otro organismo administrativo; así como, contravenir con los principios, procesos y métodos para la orden de los costos de los procedimientos y trabajo administrativo y percibir sumas de derecho de trámite por arriba de una (1) UIT, sin tener aprobación anticipada.

Por consiguiente, en la precitada Norma se han establecido plazos máximos para elaborar las acciones procedimentales, tanto para la admisión y resultado de un texto a la entidad responsable: en el mismo día de su presentación, así como, resolver los pedidos dentro de tres días y para manifestar juicios, evaluación, opiniones y semejantes se debe realizar en siete días posteriores de solicitados, los mismos pueden ser ampliados a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros. En los hechos de cargo del usuario solicitado por la autoridad, y la entrega de información se

realizará dentro de los diez días de solicitado. Por lo tanto, el tiempo mayor de la gestión administrativa puede extenderse a treinta días el periodo que pasa desde que es iniciado el procedimiento de evaluación, excepto que la ley determine gestionar mejor la ejecución, por lo tanto, se puede solicitar un plazo superior.

La existencia institucional de la DRE Callao se remonta a la década de los 90, después de funcionar como Unidad de Servicios Educativos USE N° 16 y 17 en el año 1996, estos estamentos educativos se juntaron dando origen a la Dirección de Educación del Callao.

Asimismo, en el año 2003 el director de la DRE Callao, Rogelio Galarza Mesías, implementó un plan de monitoreo y supervisión administrativa, visitaba diariamente a las oficinas administrativas de la DREC, verificaba in situ las instituciones educativas para observar las condiciones básicas de calidad y escuchar sus carencias. Cuentan que en su estudio tenía un plano de las oficinas administrativas y según las visitas que iba realizando marcaba en el mencionado plano.

Por otro lado, Robins y Coulter (2016) determinaron que la gestión es la organización de las labores de la función que se realiza en una entidad, ya que se realizan las actividades de modo eficiente y eficaz con otras personas y mediante ellas. En la DRE Callao, los usuarios han mostrado su malestar por la deficiente función administrativa que cumple como entidad pública.

En la Dirección Regional de Educación del Callao, el volumen anual de expedientes sin atender alcanza un 40%, en consecuencia se suscitan muchos problemas y se presentan permanentes reclamos por parte de los administrativos o usuarios que se apersonan a la DRE Callao, expresando su inquietud por diversos motivos, siendo los más frecuentes el retraso en las contestaciones a los expedientes; y el maltrato permanente que reciben los usuarios por parte de los trabajadores administrativos; la molestia de los usuarios se debe al desconocimiento de la situación actual de sus expedientes, el incumplimiento de plazos de atención, el extravío de los expedientes y la falta de atención virtual mediante el gobierno electrónico.

En la actualidad, los usuarios tienen que pasar muchas dificultades, toda vez, que al ingresar por mesa de partes sus documentos, se encuentran que no hay un buen manejo en dicha oficina en la gestión de expedientes, especialmente en la organización de documentos, ya que en varias ocasiones los usuarios han ido en busca de respuesta a los tramites que están realizando, y al momento de solicitar información, la respuesta demora o

es lenta, debido a la mala organización, distribución y desorden que existe, generando insatisfacción en los usuarios.

Sobre las teorías relacionadas a la Categoría de Proceso, según Luna (2015) definió el Proceso que es una actividad específica que realizan los trabajadores en sus unidades operativas, áreas, oficinas y que siguen procedimientos técnicos con reglas definidas en el manual de procedimientos, y cuenta con trascendencia desde el inicio del documento como elemento de las acciones de gestión desde que se recepciona el expediente, se da tratamiento y se conserva. Por ello se solicita un estudio permanente del documento.

Por otro lado la Subcategoría Recepción de expedientes, según La Revista del Archivo General de la Nación (2016), estableció que la recepción y la verificación es el proceso que constituye en la acción de recepcionar los expedientes mediante la oficina de tramite documentario, verificándose la formalidad y las condiciones adecuadas, por consiguiente, son clasificadas, enumeradas, seleccionadas y ordenadas toda la documentación de acuerdo a los requisitos establecidos, por cuanto, todo documento que ingresa a la institución para ser atendido, previamente es registrado y clasificado por personal de la oficina de mesa de partes, para tal efecto debe ser ingresado al Sistema, en consecuencia se obtendrá un número de registro, el mismo que se denominará “Número de expediente”.

En cuanto, a la Subcategoría de distribución, derivación y valoración del documento para su tratamiento, se inicia con el registro del expediente en mesa de partes, donde se señala el asunto, el nombre del usuario, la fecha de ingreso, el tipo de documento y otros datos adicionales. Luego se clasifica y se deriva a la oficina correspondiente para su tratamiento. de igual manera para la derivación del expediente entre oficinas, se da al interior de la unidad orgánica, cuando existe la necesidad de complementar la información, consulta o para opinión legal de la oficina correspondiente. Para el tratamiento documentario está relacionado con las operaciones de descripción y análisis.

Por lo tanto, la Categoría del Conocimiento, implica valor agregado al proceso de análisis del expediente. González y Rodríguez (2016) sostuvieron que el conocimiento es el capital intelectual que se ha transformado en el nuevo capital intangible de toda organización. Asimismo, mediante la Subcategoría (TIC) ha cambiado notablemente la actividad común y social de las personas con el uso de los teléfonos móviles, las computadoras, el internet y las herramientas digitales de comunicación, la televisión digital

y las aplicaciones como Google earth, Google maps, museos virtuales, ya que se puede acceder a ciertos lugares sin haber estado físicamente en él.

Por otro lado, según la Subcategoría Normas, nos orientan en la elaboración de los documentos e informes, así como dar tratamiento a un expediente, por lo tanto, se debe tener en cuenta las normas que rigen durante el procesamiento documentario. Asimismo, las Disposiciones Complementarias donde se precisa que las instituciones públicas y privadas aplican sus repositorios institucionales, las leyes respecto a la transparencia y el acceso a la información pública, según se deduce en la interpretación de la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos.

En tal sentido la Subcategoría experiencia, significa el conocimiento tácito, relacionado a la experiencia personal vinculado a la actividad de las personas en el contexto correspondiente. Saber más de lo que se puede tener, y lo que se sabe, es complicado manifestarlo con lenguaje oral o datos escritos.

Respecto a la Categoría de condiciones básicas; se infiere al grupo de recursos, instrumentos, económicos, tecnológicos, políticas locales y regionales, para la óptima gestión documentaria. Cousido (2016) sostuvo que las condiciones físicas de una institución repercuten en la calidad del trabajo, también en la organización de la gestión institucional, el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado.

Asimismo, la Subcategoría de Logística, significa en la organización la efectividad, la imaginación, la innovación y la rapidez para ser competitivo, así como determinar las tácticas que orientan a la estabilidad de las acciones documentarias. En ese contexto, De La Arada (2016) determinó que la provisión en la organización es un engranaje relevante respecto a las tácticas institucionales. Por cuanto, el propósito del trabajo documentario es reconocer el significado de la provisión de recursos internos, las prioridades y la recuperación, permiten a las instituciones modernizar y mejorar su competencia.

Por consiguiente, la Subcategoría Flujograma, orienta y guía el funcionamiento efectivo y eficiente del proceso documentario, donde se plasma la ruta de las actividades interrelacionadas de forma lógica para generar un valor añadido, a partir de una oficina específica con la finalidad de producir resultados concretos. Asimismo, la Subcategoría Hoja de ruta es un documento físico que contiene la información del expediente en trámite, conocer las instancias o unidades por las que ha transcurrido el mencionado expediente, asimismo, se debe indicar el número del documento o expediente, la procedencia, el

asunto, la fecha y hora que ingreso el expediente, la cantidad de folios, el plazo de atención y las observaciones.

Asimismo, el Manual de procedimientos nos orienta la elaboración y la producción de informes, así como el desarrollo de diversos escritos y/o documentos, por lo tanto, dicha operación es importante reglamentar con normas vigentes. Álvarez (2016) sostuvo que el manual de procedimientos ofrece a la entidad un instrumento técnico para el mejor cumplimiento de las funciones y en menos tiempo, así como, cumplir y contribuir con los objetivos institucionales.

Sobre la Categoría de Recursos Humanos, son las personas que trabajan en una organización. El factor humano es considerado como fuente valiosa y más importante, por consiguiente, son los responsables de realizar, desarrollar las tareas y actividades que se requieren para el buen funcionamiento de la entidad. Según Alles (2017) sostuvo que los recursos humanos cumplen varios roles y funciones desde el origen hasta el final de la relación laboral: Reclutar y seleccionar al personal, conservar el trato laboral contractual interna según las normas vigentes, especializar, capacitar, fortalecer y preparar al personal, así como evaluar y monitorear su desempeño, vigilar la correcta remuneración, higiene y seguridad del empleado y cuando sea necesario despedir a los empleados.

Por otro lado, la Subcategoría reclutamiento y selección, se refiere a las vacantes que serán ocupadas prioritariamente con personal a través de una convocatoria o concurso interno o externo. Los postulantes serán evaluados necesaria y obligatoriamente según el procedimiento de selección técnica. En el proceso de convocatoria la organización ubicará a las personas eficientes en los niveles jerárquicos, según el perfil del puesto vacante.

Por consiguiente, la Subcategoría inducción y capacitación, implica adecuación al perfil del puesto laboral en el menor periodo posible. Las normas vigentes, las políticas, los valores, las costumbres, los procedimientos, el plan de beneficios, etc., vienen hacer los elementos que contribuyen al fortalecimiento de las competencias laborales de los trabajadores nuevos. La inducción es la fase importante que busca adecuar, socializar, integrar y guiar al nuevo trabajador en su incorporación laboral.

Asimismo, la capacitación del personal, contribuye a consolidar el conocimiento y las habilidades de los trabajadores con el propósito de desempeñar con éxito su trabajo. Asimismo, significa desarrollar las etapas educativas en corto plazo, aplicando de forma conjunta, ordenada y organizada. Con la capacitación el personal adquiere nuevos

conocimientos, desarrollan habilidades y fortalecen sus competencias orientadas a objetivos definidos.

Por tanto la Subcategoría rotación, se da de manera espontánea cuando el trabajador renuncia voluntaria por motivos de existir otra posición en otra entidad, también se da por problemas interpersonales con el jefe o director del área, así como, por motivos personales para dejar de laborar y quedarse con la familia; La rotación involuntaria del personal se da cuando el trabajador es despedido por reducción del personal, ya sea por cambio o reestructuración debido a una medida disciplinaria o por bajo desempeño.

Igualmente, la Subcategoría; seguimiento y monitoreo, se refiere al conjunto sistemático de acciones con el propósito de recoger información in situ, así como para analizar y utilizar en la toma de decisiones de gestión de la entidad. Se hace seguimiento al desarrollo de las actividades, garantizando resultados institucionales óptimos. Según Sanabria (2016) determinó que el monitoreo está dirigido al desarrollo de los procesos en lo que se refiere a cómo, cuándo y dónde se realizan las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

Sobre la Categoría; Funciones generales está asociado a la asignación de trabajo adicional, es el proceso que abarca todas las acciones en la gestión institucional, las tareas adicionales del puesto de trabajo y se encuentran relacionadas a las actividades internas y externas de la entidad. Por tanto, la Subcategoría; Carga procesal entendida y considerada como la acumulación de casos por resolver, el jefe inmediato superior provee los expedientes al personal a su cargo para el tratamiento documentario, dichos expedientes son derivados de la oficina de mesa de partes, asimismo, la carga procesal viene a ser la cantidad de expedientes existentes y se encuentran en trámite para su procesamiento.

Sobre la Subcategoría; Atención al usuario, Según Pérez (2017) determinó que el usuario ejecuta la labor más importante en temas de calidad, es considerado la razón de existir de una entidad, es el que recibe el servicio, por tanto, las instituciones orientan sus objetivos, políticas, productos y servicios para satisfacer las necesidades del usuario, en ese sentido, la atención al administrado comprende la manera de atender al público.

Según Mercado (2015) sostuvo que una entidad formula sus propios procedimientos administrativos según la naturaleza de la organización, así como, las políticas en su contexto, cambian según sus acuerdos del sistema administrativo institucional.

En cuanto a los Antecedentes Nacionales, se tiene a Gálvez (2018) sostuvo que ante la constante queja de los usuarios que tramitan sus documentos ante la UGEL de Chota, determinó que existe una relación positiva muy baja entre el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Medina y Mamani (2017) propuso implementar un plan de mejora con tácticas de agrado sobre expedientes dirigidos a los administrados internos y externos del Gobierno Regional de Arequipa, puesto que proporcionará satisfacciones seguras que incrementará el nivel de complacencia en la organización de Gestión de Expedientes, asimismo, crear transformaciones efectivas al brindar contestación a una exigencia de información, que contribuya al logro de los objetivos y la toma de decisiones.

Por otro lado, López (2018) determinó la relación que existe entre ambas variables, lo que a través de una muestra de 160 personas se recogió la información cuya conclusión fue, afirmar que existe una relación significativa en el nivel media entre la gestión documental electrónica y el estado de ánimo en el personal de la UGEL 06 de Lima Metropolitana.

Asimismo, Montenegro (2015) propuso conocer el nivel de incidencia en el conjunto de operaciones en la evaluación y calificación de documentos en los costos operativos para otorgar una pensión. Fue una investigación con enfoque mixto, diseño no experimental, correlacional, sobre el recojo de datos, se hizo con 205 personas que comprendieron los usuarios y trabajadores involucrados en este proceso. En los resultados de la labor en el campo se mostró no adecuado al control de calidad de documentos que ha generado una imperfección en los procedimientos de valoración, por cuanto, ha originado retraso en el brindar una pensión de jubilación, lo que hace presumir que muy probablemente haya deficiencias en el nivel de conocimientos de los empleados.

Por consiguiente, Ibérico (2014) sostuvo que la aplicación de la gestión documentaria sea auténtica, fiable, sin alteración en su físico, disponibilidad inmediata donde el sistema basado en firmas digitales sea de garantía, segura y el control respectivo, asimismo, el acceso a datos estadísticos en tiempo real, ya sea por tipo, dependencia, periodo del documento requerido, los datos estadísticos obtenidos servirán a cada área de la organización, analizar el flujo del trámite documentario, el uso exclusivo de documentos electrónicos, siendo el gobierno y los sistemas de información los principales impulsores de la utilización de firmar digitalmente.

En cuanto a los antecedentes Internacionales, Fernández, Ruíz y Perurena (2015)

establecieron que para un óptimo sistema documentario es necesario un manual didáctico que se entienda y se utilice fácilmente en las organizaciones. Este trabajo de investigación aporta conceptos y métodos sobre los pasos para lograr la mejora en la gestión de documentos de la institución, mejora en los trámites y satisfacción de los trabajadores del área respectiva.

Asimismo, Vera (2016) propuso identificar las cuestiones y obligaciones del dominio que realiza los procedimientos precontractuales y contractuales realizados en el portal de compras públicas del gobierno autónomo descentralizado. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, descriptiva. Para lo cual empleó la técnica de encuesta para el recojo de información en 191 funcionarios. En sus resultados confirmó que la institución cumple con la normativa referida al control interno, sin embargo, demostró uno de los problemas principales es que más del 65% de los encuestados desconocen la existencia de los instrumentos de gestión, así como también existe desactualización de las normas dadas por contraloría, evidenciándose en la imprecisión de los procedimientos administrativos advertidos por la oficina de control institucional.

Por cuanto, Morales (2015) determinó los factores críticos en los expedientes mediante la técnica de análisis documentario y la revisión sistemática. Fue una investigación cualitativa, no experimental. En sus resultados logró disminuir el volumen documental defectuoso, contribuyendo con la implementación de las tablas de valoración documental como herramienta de gestión de calidad documentaria.

En otra investigación, Pino y Texeira (2015) sostuvieron un sistema automatizado para una mejor gestión de la calidad de los expedientes y documentos de los miembros de la comunidad universitaria. Fue una investigación mixta, descriptiva, población censal. La técnica fue la observación directa de los procesos manuales de reporte de documentos. Posteriormente se elaboró una propuesta de gestión documentaria mediante una herramienta llamada RUP (Rational Unified Process), la misma que demostró una reducción muy considerable del nivel de fallas documentarias, en referencia a la primera medición de la información.

Por otro lado, Según Cerrillo y Casadesus (2017), sostuvieron que los documentos y la información que cada administración genera y gestiona en el ejercicio de sus funciones y control, se define las políticas de gestión de documentos, y se implantó un conjunto de dirección documental, que incorpora en su formulación las etapas de ingreso, anuncios y

reutilización. Con el propósito de simplificar la transparencia, logrando al mismo tiempo máxima capacidad para cumplir con la normativa en esta materia.

Según los principios, la dirección documentaria consiste en aplicar y clasificar un conjunto de medios activos, en tramitar el ingreso a la información, en respaldar los obstáculos con la claridad y seguridad en los datos personales, así como, posibilitar los cambios a la configuración abierta y reutilizar la modernización de los testimonios. Por cuanto, no es oportuno realizar otros métodos, sino adaptar las existentes y originales sumando impulsos en el ámbito interno para lograr una deseable estructura para la transparencia pública.

Por operatividad de la variable se considera una categoría distinta, es sobre Gobierno Electrónico. Según Kuniyoshi (2016) determinó que el Gobierno Electrónico es un cambio tecnológico en la prestación del trabajo y/o servicio, es la colaboración a las personas con la manera de dirigir a través de los cambios aplicando la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación. El concepto de Gobierno Electrónico es la aplicación de la tecnología de la información y la comunicación por parte del Estado y que permite ofrecer la prestación a los ciudadanos e incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión pública, con claridad en el sector público.

Por consiguiente, la PCM (2015) estableció el fomento del Gobierno Electrónico en las entidades públicas en el Perú, la coordinación entre las instituciones de la gestión pública, ha fortalecido el Gobierno Electrónico, el rol y el liderazgo de las distintas entidades públicas que han permitido desarrollar el Gobierno Electrónico en el Perú.

En el Perú se ha fomentado el Gobierno Electrónico principalmente la SUNAT, el RENIEC, la SUNARP, el SAT, en las Contrataciones del Estado (OSCE), el MEF, el Banco de la Nación, así como la SUNAT a través de su portal institucional cuenta con un Sistema de Operaciones en Línea (SOL), que permite a los contribuyentes y operadores de comercio exterior realizar sus trámites de forma virtual. El RENIEC, a su vez, permite realizar trámites en línea como la inscripción del DNI, obtener el duplicado del DNI, consultas de estado civil, consultas de actas registrales, además cuenta con una Ventanilla Virtual de Pagos, un Servicio de Verificación Biométrica y ha dispuesto Plataformas Virtuales de Multiservicios (PVM).

Asimismo, El RENIEC, es el encargado del registro de identidad de los ciudadanos, es responsable de implementar el DNI electrónico. Este documento tiene alta dimensión de

confianza y acceder en el uso de la rúbrica digital, la comprobación de documentos, la valoración de identificación con documentos digitales y la comprobación de la identidad biométrica. Por su parte, la SUNARP, como director del Sistema Nacional de los Registros Públicos, cuenta servicios virtuales de publicidad registral en línea, consulta vehicular, calculadora registral, etc.

Por otro lado, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) del MEF consiste de tres partes fundamentales: (1) el registro único de negocios con transferencia virtual a la Dirección General de Tesoro Público; (2) la administración de los pagos en efectivo y abonos en cuenta de todas las fuentes de financiamiento, a excepción de la fuente de endeudamiento externo; y (3) la elaboración de los estados financieros de la Contaduría Pública. Asimismo, los gobiernos locales se incorporan al SIAF de manera voluntaria.

De la misma manera, el SEACE de la OSCE, es un sistema integral, compuesto por políticas, procesos, normas y software basado en el uso del Internet, con la finalidad de dar claridad, optimizar, innovar y originar ahorros en las contrataciones públicas del Perú. La Municipalidad de Lima Metropolitana mediante el Servicio de Administración Tributaria-SAT, cuenta con la página web que permite la consulta de sanciones al conductor en cuanto a papeletas, envío de papeletas vía correo electrónico o el estado de cuentas de papeletas. Asimismo, el Banco de la Nación viene implementando la plataforma de pasarela de pagos del Estado favoreciendo de esta manera el incremento del Gobierno Electrónico en el Perú.

Una vez revisado el marco teórico, el problema general planteado fue: ¿Qué características presenta la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?; Los problemas específicos formulados fueron: ¿Qué características expresa el proceso en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?; ¿Qué características presenta el conocimiento en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?; ¿Qué características presenta las condiciones básicas en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?; ¿Qué características presenta el recurso humano en la gestión de expedientes de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?; ¿Qué características presenta la asignación de funciones generales en la gestión de expedientes de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?.

En tal sentido, las categorías para esta investigación fueron: Proceso; Conocimiento; Condiciones básicas; Recurso humano y Funciones generales. Asimismo, las Subcategorías: Recepción, Distribución, Derivación, Valoración y tratamiento documentario, relacionadas con la Categoría de Proceso, por consiguiente las Subcategorías: Tics, Normas, experiencia del personal, están relacionadas con la Categoría Conocimiento, asimismo, las Subcategorías: Logística, flujograma, hoja de ruta y manual de procedimientos, están relacionadas con la Categoría Condiciones básicas, por lo tanto, las Subcategorías: Reclutamiento, selección, inducción, capacitación, rotación, seguimiento y monitoreo, están relacionadas con la Categoría Recurso humano, asimismo, las Subcategorías: Carga procesal, atención al usuario y comisiones de trabajo, están relacionadas con la Categoría Funciones generales.

Por lo tanto, la actual investigación tiene como objetivo el estudio de las Características de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, debido a la necesidad de identificar las características del proceso de expedientes, sobre el conocimiento para dar tratamiento al expediente, las condiciones básicas para facilitar el trabajo de los expedientes, el recurso humano preparado y capacitado para desarrollar la carga procesal en la gestión de expedientes, y así determinar qué es lo que se puede mejorar dentro de la organización de la Dirección Regional de Educación del Callao y evitar que el los usuarios pasen muchas dificultades, ya que al ingresar por mesa de partes tantos documentos, no genere un mal manejo en la gestión de expedientes.

En cuanto a la organización de dichos documentos, en varias ocasiones, los usuarios han ido en busca de resultados de los procesos que están realizando y al momento de solicitar dicha documentación, la respuesta es demorada o lenta, debido a la mala organización, distribución y desorden que existe al momento de buscar los archivos, generando inconformidad de parte de los usuarios. Por ello, el presente estudio es importante porque permite contar con una visión clara acerca de un aspecto de la gestión pública que tiene que ver con la atención al usuario y a la eficiencia y eficacia del servicio a los usuarios en el sistema estatal, como lo es la gestión documental.

Precisamente este aspecto es importante porque a diario los ciudadanos presentan diversos expedientes solicitando servicios necesarios para su desarrollo personal, social, profesional, etc. La calidad de este este servicio afectará de un modo u otro el bienestar de los usuarios. En ese sentido, esta investigación aporta al trabajo científico el análisis de la caracterización de la gestión documentaria en la Dirección Regional de Educación del

Callao, a través de un diagnóstico de los factores y puntos críticos en el movimiento de los documentos al interior de la institución hasta el cierre del expediente, desde la mirada de los propios trabajadores, funcionarios y técnicos incluyendo la mirada de los propios usuarios. Asimismo, este trabajo brinda un aporte práctico porque a partir de la caracterización de la gestión de documentos se plantean alternativas de solución para abordar esta problemática tan común en casi todos los servicios del aparato estatal.

Asimismo, el objetivo general para esta investigación fue: Caracterizar la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019, asimismo, los Objetivos específicos fueron: Caracterizar el proceso en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019; Caracterizar el conocimiento en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019; Caracterizar las condiciones básicas en la gestión de los expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019; Caracterizar el recurso humano en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019; Caracterizar la asignación de funciones en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación está basada en el método analítico-inductivo, que para Muñoz (2015) su naturaleza y los efectos que la conforman se identificó como el reconocimiento, a través de la observación de las causas, es decir que predispone el análisis de la naturaleza de un fenómeno y lo describe para la comprensión de su esencia.

Por lo tanto, el tipo de estudio es descriptivo e interpretativo, basado en un enfoque descriptivo y de campo, considerando la definición de Arias (2006), para quien este tipo de investigación es descriptiva (basada en teorías) y de campo (basada en las entrevistas o encuestas que se realicen).

Por ello Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostuvo que corresponde a un diseño fenomenológico no experimental, lo que se realiza sin manipular la realidad percibida del fenómeno, es decir que se realiza una observación y se recoger datos en el contexto natural para después analizarlos. En este estudio se investigó conocer las experiencias y percepciones de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao. Respecto al diseño fenomenológico, Rodríguez (2015) determinó que la investigación se desarrolla desde el plano de las personas, que son los autores de la realidad concreta en las instituciones sociales y a través del proceso de las experiencias almacenadas.

2.2. Escenario de estudio

El estudio se realiza en el espacio físico correspondiente a las instalaciones de la Dirección Regional de Educación del Callao, indagando específicamente en lo que respecta a todo el proceso que sigue sobre el trámite de documentos en la institución, desde la recepción por parte de un trabajador, hasta la resolución del mismo. Para ello ha sido necesario reconocer los procesos, los actores involucrados, las normas, los eventos visibles y no visibles que se entremezclan con estos procesos, las variaciones de tiempo y lugar, entre otros.

2.3. Participantes

La población es la cantidad total de un fenómeno que se investiga, por lo que se debe cuantificar para el desarrollo del estudio, que comprende un conjunto de N entidades que intervienen en una característica específica, y se le nombra población, debido a que forman parte del fenómeno de estudio, Tamayo (1995).

Por consiguiente, la Dirección Regional de Educación del Callao cuenta con una población de 160 trabajadores.

Tabla 1. Caracterización de los participantes.

Sujetos Claves	Edad	Sexo	Lugar de trabajo
Jefe de Administración	52	Masculino	DREC
Especialista en Educación	51	Masculino	DREC
Especialista en Educación	60	Masculino	DREC
Especialista en Educación	51	Masculino	DREC
Oficinista	31	Femenino	DREC
Oficinista	38	Femenino	DREC
Usuario	42	Masculino	IESTP Simón Bolívar
Usuario	29	Femenino	IESPP María Madre

Fuente: elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, et al (2010) sostuvieron que el sentido cualitativo empleado en la recolección de datos es sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Por cuanto, el actual estudio de investigación al ser de naturaleza cualitativa, no se utilizó variables, consideró otras técnicas para la recopilación de datos enmarcadas en la investigación cualitativa, considerando las siguientes categorías: Proceso, Conocimiento, Condiciones básicas, Recurso humano y Funciones generales; de las cuales se desprende sub categorías, que permitirá describir y conocer cada una de ellas. Las técnicas utilizadas en este estudio fueron; la técnica de análisis de fuente documental y la técnica de entrevista dirigida a los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional del Callao.

Por otra parte, la técnica de análisis de la fuente documental: Según Castillo (2005) sostuvo que las acciones dirigidas a personificar un documento y su contenido de una manera distinta de su aspecto único, permite su recuperación posterior en su definición. En este trabajo de investigación se basó en la realización de consultas de documentos sobre el tema como libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, etc. Asimismo, se recurrió a las normas técnicas que regulan el procedimiento administrativo y a las experiencias de investigaciones realizadas por otros investigadores en el campo de la gestión documentaria.

Por ello la técnica utilizada en este estudio fue la entrevista, que según Gómez (2006) estableció que es una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo implícito en la investigación que parte del punto de vista

dado por la investigación. En ese sentido, se han entrevistado a siete personas que tienen responsabilidad directa sobre el tratamiento documentario en la DREC.

Para Tamayo (1995) sostuvo que la entrevista es el nexo entre el investigador y el objeto de estudio, mediante personas o grupos con el propósito de poseer el sentir o testimonios orales y adicionalmente los comentarios. El presente trabajo utilizó la entrevista semi-libre, donde se trazó un objetivo de desarrollo con mayor libertad de acción.

A su vez el instrumento es el mecanismo que se utilizó, fue el cuestionario que de acuerdo a Galán (2009) sostuvo que es un grupo de preguntas diseñadas para producir los datos obligatorios para lograr los objetivos planteados del proyecto de investigación y que permite igualar e incorporar el proceso de selección de datos.

El cuestionario utilizado en este estudio fue diseñado para ser aplicado de forma individual o colectiva, cuyas preguntas abordaron las categorías y subcategorías propuestas en el estudio: Proceso, Conocimiento, Condiciones básicas, Recurso humano y Funciones generales. Se formuló un total de 10 preguntas abiertas iguales para todos los actores que trabajaban en la DREC (funcionarios y técnicos administrativos), y para los usuarios se utilizaron las mismas preguntas con una leve modificación.

2.5. Procedimiento

El presente estudio, usó como instrumento una guía de entrevista, que permitió que las personas participantes se expresaran libremente y en profundidad en cada una de las preguntas que fueron propuestas por el entrevistador, siendo así este instrumento clave para recoger información valiosa y contar así con un material de análisis y así cumplir con los objetivos planteados para este estudio.

Las entrevistas fueron realizadas a los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao, en forma personal para lo cual se solicitó el permiso correspondiente a las autoridades de las diversas áreas en las que laboraban los trabajadores, en este caso se solicitó autorización a la dirección de Gestión Pedagógica para el caso del Especialista de EBR, al Director de Gestión Institucional para el caso del Especialista de esa área, al Administrados para los trabajadores administrativos. Se identificaron los horarios y espacios más apropiados para la realización de la entrevista. Estas acciones previas permitieron que el entrevistado y el entrevistador se encuentren cómodos y seguros, generando un ambiente de confianza y que cada entrevistado se sienta

con la libertad de poder contestar las preguntas como realmente lo piensa y que no sienta presión por la presencia de un jefe u otra persona que podría estar presente.

Todos las personas que participaron en las entrevistas brindaron sus testimonios orales de una forma libre, la finalidad de las entrevistas era hallar las características de la gestión documentaria en la DREC, que se estudian en el presente trabajo para poder definir, luego del análisis de los resultados, las cualidades de estas características son sus principales motivadores, y compararlos con los resultados entre las opiniones de los funcionarios, personal administrativo y usuarios de la DREC. Fue muy interesante escuchar los relatos de los entrevistados ya que, al ser un grupo heterogéneo, cada una de ellos tiene una realidad distinta y una visión particular del proceso de gestión de expedientes, lo que permitió enriquecer esta investigación.

2.6. Método de análisis de información

Para esta investigación, se recolectó datos, mediante la guía entrevista, que fueron procesados mediante el método de codificación y categorización. Rodríguez (2014) determinó la codificación de datos que es la identificación de las categorías con los datos obtenidos, es decir que es el nexo de los datos expresados por los participantes, el análisis y la interpretación descifrado con las categorías del objeto estudiado. Asimismo, se procesaron los datos, transcribiendo las respuestas y analizando el contenido a través de la triangulación de datos, adicionalmente se transcribieron las respuestas esta técnica permitió contrastar la información de los diferentes actores que participaron de las entrevistas y así se obtuvo la ponderación de percepciones sobre las características de la motivación.

En este caso, la estructura de la guía ha sido elaborada con la finalidad de obtener las apreciaciones y juicios de los participantes sobre las categorías presentadas en la entrevista, funciona como un instrumento orientador durante la entrevista y sirvió para aclarar conceptualmente las dimensiones propuestas para esta investigación.

Básicamente, durante cada entrevista se buscó lograr un intercambio flexible y fluido con el entrevistado, buscando escuchar al entrevistado para conocer su realidad esto con el fin de que la entrevista se convierta en una conversación entre el entrevistado y el entrevistador, esta forma de trabajo se convirtió en una constante durante todas las entrevistas logrando así un acercamiento entre los informantes y el entrevistador.

Tabla 2. Matriz de categorización.

Categorías	Sub categorías	Instrumento
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción. • Distribución y derivación. • Valoración y tratamiento documentario. 	
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Tics. • Normas. • Experiencia del personal. 	
Condiciones básicas	<ul style="list-style-type: none"> • Logística. • Flujograma. • Hoja de ruta. • Manual de procedimientos. 	Cuestionario
Recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección. • Inducción y capacitación. • Rotación. • Seguimiento y monitoreo. 	
Funciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Carga procesal. • Atención al usuario. • Comisión de trabajo. 	

2.7. Aspectos éticos

La información brindada en este informe fue recogida directamente con los instrumentos aplicados por el investigador al Administrador, especialistas y técnicos administrativos que laboran en la Dirección Regional de Educación del Callao y a los usuarios que presentan sus expedientes en Mesa de Partes de la DREC. Luego se procesaron los datos de forma adecuada tal como se recogió en los instrumentos, sin adulteraciones. En tal sentido, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Para la aplicación de los instrumentos se contó con la autorización correspondiente de los responsables de cada Área o Dirección de la DREC. Para la realización de las entrevistas se coordinó previamente el lugar, fecha y hora con cada uno de los entrevistados, a quienes se brindaron las orientaciones indispensables sobre el objetivo y el desarrollo de la encuesta, con la finalidad de que exista claridad en el proceso.

Otro aspecto que se tomó en cuenta fue (a) el anonimato de cada uno de las personas entrevistadas, (b) el respeto y consideración a sus tiempos y actividades rutinarias y (c) no hubo ningún prejuicio, permitiéndose la libre expresión de sus opiniones.

III. Resultados

3.1. Matriz de triangulación de datos

Categoría	Pregunta	Tipo de actor			Hallazgo
		Administrador y	Oficinistas	Usuarios	
Proceso	1 ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de dichos documentos?	Los especialistas consideran que los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes son importantes porque facilitan la identificación de la ubicación y permite la fluidez a la gestión de expedientes, pero que en la DREC estos procesos son lentos y no contribuyen con la gestión documentaria de forma oportuna.	Encontramos una primera demora en la recepción y distribución de expedientes ya que de acuerdo a la recepcionista de mesa de partes solo una parte son distribuidos el mismo día. Por otro lado, la oficinista de personal que recepciona los expedientes correspondientes a dicha oficina, menciona que realiza una revisión minuciosa de cada uno de ellos, a fin de evitar devolverlos por falta de algún requisito Aquí se entiende que no se distribuye rápidamente para la correcta revisión. Menciona que las oficinas que deben atender el expediente pueden demorar si se derivan mal los expedientes.	Los usuarios mencionan que los documentos de distribución y derivación se realizan oportunamente, y es en las oficinas donde es derivada donde demora el despacho. El sistema informático facilita la ubicación de los mismos.	Los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realiza en la primera fase del tratamiento de expedientes son muy importantes, porque facilitan la identificación, la ubicación y la fluidez en la gestión de expedientes. De acuerdo a los funcionarios y técnicos estos procesos son muy lentos en la DREC y no contribuyen a la gestión documentaria de forma oportuna, esto se debe principalmente a que los técnicos realizan una revisión minuciosa de cada una de los expedientes para no devolverlos por falta de algún requisito, lo que al final causaría más demora. Los documentos más urgentes son distribuidos el mismo día de la recepción. Los otros expedientes son distribuidos al día siguiente. Para los usuarios que no conocen de cerca los procesos, consideran que estos se realizan oportunamente y que la demora se realiza en las oficinas donde son derivadas.
	2. ¿Qué criterios de aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documental respecto? Explique.	Los especialistas consideran que los expedientes son priorizados de acuerdo al asunto a tratar, hay algunos de mayor urgencia como en el caso de denuncias, quejas, trámites de convenios, auspicios, capacitaciones, compromisos de desempeño y gestión escolar	Se prioriza la atención de los expedientes en función a los plazos, algunos son de atención urgente como los del Poder Judicial, y aquellos que tienen plazos para dar un silencio administrativo a favor a pesar que no se cumpla algún requisito. Todo ello con el fin de evitar la responsabilidad administrativa y luego un proceso de negligencia y demora en la tramitación.	No existe una tabla de priorización para la atención de expedientes. Algunos documentos podrían ser atendidos antes del plazo establecido, pero se espera el último día.	Respecto al orden de atención de los expedientes, los funcionarios manifiestan que existen algunos que requieren atención inmediata como es el caso de denuncias, quejas de usuarios, trámites de convenios, auspicios, capacitaciones, compromisos de desempeño y gestión escolar. En ese sentido, se prioriza la atención considerando además los plazos que propone el Poder Judicial y aquellos que tienen plazos para dar un silencio administrativo a favor a pesar que no se cumplan los requisitos. Los técnicos manifiestan que se prioriza la atención de los expedientes a fin de evitar la responsabilidad administrativa o proceso por negligencia y demora en la tramitación. Para los usuarios no existe una tabla de priorización de expedientes, manifiestan que algunos documentos podrían ser atendidos antes del plazo establecido, pero se espera el último día.

<p>Conocimiento</p>	<p>3. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.</p>	<p>La experiencia y el conocimiento de la normatividad y la tecnología permiten acelerar los procesos de atención a los expedientes. Esto se va fortaleciendo en el trabajo diario lo que le da mayor valor a la experiencia del trabajador. El uso de ordenadores, programas como Excel y otros permiten una fluidez en la comunicación y la información,</p>	<p>Lo más importante son los conocimientos de las normas que se manejan en el sector afín de que se puedan aplicar en la solución o respuesta a los solicitado por el administrado, asimismo, la experiencia la experiencia del personal que procesa los expedientes es vital afín de que siga el correcto proceso y no demorar en la atención del usuario</p>	<p>Es de suma importancia que el personal tenga amplio conocimiento del caso o expediente, maneje las normas y las Tics, ya que esto facilita el tratamiento oportuno y adecuado del expediente.</p>	<p>Para los funcionarios, el hecho que las personas que atienden los expedientes cuenten con experiencia en el tema, conozcan las normas y el uso de la tecnología permiten acelerar los procesos de atención a los expedientes y fortalecen el trabajo diario.</p> <p>Para algunos la experiencia en más importante, mientras que para otros el uso de ordenadores, programas informáticos y otros dan fluidez en la comunicación y la información.</p> <p>Para los técnicos lo más importante es el conocimiento de las normas que se aplican en el sector, que permite dar solución a lo solicitado por el administrado. Pero también es importante la experiencia del personal que procesa los expedientes.</p> <p>Para los usuarios es de suma importancia que el personal tenga amplio conocimiento del caso, maneje las normas y las TICS, ya que esto facilita el tratamiento oportuno y adecuado del expediente.</p>
<p>Condiciones básicas</p>	<p>4. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.</p>	<p>Los aspectos logísticos son necesarios para la atención oportuna de expedientes. Sin embargo, en la DREC el mobiliario, las computadoras e impresoras no son adecuados y los materiales de escritorio son escasos e insuficientes. En cuanto a la tecnología, la comunicación es restringida y sin internet los procesos son restringidos</p>	<p>Los aspectos logísticos son necesarios para la atención oportuna de expedientes. Sin embargo, en la DREC el mobiliario, las computadoras e impresoras no son adecuados y los materiales de escritorio son escasos e insuficientes. En cuanto a la tecnología, la comunicación es restringida y sin internet los procesos son restringidos</p>	<p>Consideran la importancia de contar con los materiales y equipos necesarios para brindar buena y oportuna atención al usuario, en especial los equipos informativos ya que los procesos son digitalizados y hacen posible la rapidez de los procesos.</p>	<p>En cuento a contar con todos los medios logísticos para los funcionarios es necesario para brindar atención oportuna a expedientes. Estos medios logísticos incluyen mobiliario adecuado como mesas de trabajo, sillas en buen estado, estantes para archivadores, etc., asimismo equipos informáticos como computadores, impresoras, copiadoras, fax, escáner, teléfonos, etc.</p> <p>Y por otro lado, un aspecto que llamó la atención es la no existencia de papel bond en las oficinas o la disposición del funcionario que realiza el tratamiento de expedientes, sin él no se puede elaborar los informes y documentos administrativos para dar trámite a los expedientes en la parte interna de la gestión. Sin embargo, en la DREC estos materiales son insuficientes o inadecuados. Pero no solo los materiales son insuficientes, también se observa que la tecnología y la comunicación son restringidas y sin internet los procesos son restringidos.</p> <p>De acuerdo a los técnicos, los aspectos logísticos son necesarios para la atención oportuna de expedientes. Sin embargo, en la DREC son escasos e insuficientes.</p> <p>Por su parte, los usuarios consideran importante contar con los materiales y equipos necesarios para brindar buena y oportuna atención al usuario, en especial contar con equipos informativos ya que los procesos son digitalizados y hacen posible la rapidez de los procesos.</p>

<p>Condiciones básicas</p>	<p>5. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.</p>	<p>La hoja de ruta coadyuva a conocer el avance de la labor efectuada y el flujograma permitiría distribuir mejor los expedientes y seguir procesos, procedimientos, tiempos y funciones con orden y celeridad.</p>	<p>Efectivamente, tener un flujograma sobre el tratamiento que debería tener un trámite solicitado ayudará a que las solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos y evitar así la burocracia de papeleos y pérdida de los mismos expedientes, los trabajadores deberían conocer dicho flujograma para poder orientar el camino a seguir con las solicitudes de los administrados afines de acortar plazos y evitar los silencios administrativos responsabilidades.</p>	<p>Favorecería el trámite del expediente porque establecería claramente los procesos, el tiempo de duración y los responsables de cada proceso, y al usuario le permitirían conocer el trámite correspondiente.</p>	<p>De acuerdo a los funcionarios la hoja de ruta coadyuva a conocer el avance de la labor efectuada y el flujograma permitiría distribuir mejor los expedientes y seguir procesos, procedimientos, tiempos y funciones con orden y celeridad.</p> <p>Para los técnicos contar con un flujograma sobre el tratamiento que debería tener un expediente ayudará a que las solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos y evitar así la burocracia de papeleos y pérdida de los expedientes. Los trabajadores deberían conocer dicho flujograma para poder orientar el camino a seguir con las solicitudes de los administrados a fin de acortar plazos y evitar los silencios administrativos y otras responsabilidades.</p> <p>Para los usuarios, la hoja de ruta y el flujograma favorecerían el trámite del expediente porque establecería claramente los procesos, el tiempo de duración y los responsables de cada proceso, y al usuario le permitirían conocer el trámite correspondiente.</p>
<p>Condiciones básicas</p>	<p>6 ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.</p>	<p>El manual de procedimientos es importante en la administración porque consigna los procedimientos y acciones para el cumplimiento de funciones. Se establecen procedimientos, actividades y tareas según el rol o funciones, facilita los procesos administrativos</p>	<p>El manual de procedimiento ayudaría a que los expedientes ingresen completos y a tener claro el tratamiento que debería seguir. Asimismo, establece una apropiada comunicación con los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistémica.</p>	<p>El manual de procedimientos ayuda a simplificar algunos pasos y dar la óptima y rápida atención del tratamiento de los expedientes ya que establece los requisitos de cada proceso, el tiempo para cada uno de ellos y los documentos que debe generar.</p>	<p>Para los funcionarios, el manual de procedimientos es importante en la administración porque consigna los procedimientos y acciones para el cumplimiento de funciones. Se establecen procedimientos, actividades y tareas según el rol o funciones, facilita los procesos administrativos.</p> <p>Para los técnicos El manual de procedimientos ayudaría a que los expedientes ingresen completos y a tener claro el tratamiento que debería seguir. Asimismo, establece una apropiada comunicación a los actores involucrados que permita ejecutar sus labores de manera puntual y sistémica.</p> <p>Para los usuarios, el manual de procedimientos ayuda a simplificar algunos pasos y dar la óptima y rápida atención del tratamiento de los expedientes ya que establece los requisitos de cada proceso, el tiempo para cada uno de ellos y los documentos que debe generar.</p>

<p>Recurso humano</p>	<p>7. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique</p>	<p>La selección adecuada del personal que cuente con un perfil acorde al cargo influye en gran medida para la eficiencia y eficacia en la gestión, tratamiento y sistematización de expedientes. Asimismo, es necesario la especialización de los servidores</p>	<p>La selección de personal tiene que ser de acuerdo al perfil requerido y luego pasar por un proceso de inducción. Esto contribuye a una buena gestión y no la retrasa; es por ello que los términos de referencia para la contratación deberían estar dirigidos al personal que pueda aportar en el logro de los objetivos institucionales.</p>	<p>La selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes ya que la experiencia del puesto y el perfil profesional del trabajador favorecen la gestión con criterio, base legal y pertinencia.</p>	<p>Respecto al personal que atiende los expedientes, se encuentra que los funcionarios confirman que la selección adecuada del personal acorde al cargo influye en gran medida en la eficiencia y eficacia en la gestión, tratamiento y sistematización de expedientes.</p> <p>Para los técnicos, la selección de personal tiene que ser de acuerdo al perfil requerido y luego pasar por un proceso de inducción. Esto contribuye a una buena gestión y no la retrasa; es por ello que los términos de referencia para la contratación deberían estar dirigidos al personal que pueda aportar en los resultados de los objetivos institucionales.</p> <p>Para los usuarios, la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes ya que la experiencia del puesto y el perfil profesional del trabajador favorecen la gestión con criterio, base legal y pertinencia.</p>
<p>Recurso humano</p>	<p>8. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.</p>	<p>Los especialistas manifiestan que la inducción es importante para un buen proceso de producción, permite que el trabajador se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va a desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, aumenta su motivación y adaptación.</p>	<p>El programa de inducción aumenta la productividad desde el inicio, facilita el aprendizaje y se evita errores. Considerando que cada realidad es diferente, la inducción sería algo general como los procedimientos de cada área, que temas generalmente se deben tratar, lo relacionado a las normas y reglas con que se rige la institución.</p>	<p>El programa de inducción es importante porque ayuda a conocer al personal nuevo, el ambiente laboral, las políticas y el sistema de trabajo para cumplir con las funciones encomendadas al 100%.</p>	<p>Respecto al personal nuevo o que ha rotado en su puesto con nuevas funciones, los funcionarios manifiestan que la inducción es importante para un buen proceso de adaptación y producción, permite que el trabajador se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va a desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, asimismo aumenta su motivación y adaptación.</p> <p>Para los técnicos, esta actividad es importante porque cada área de trabajo dentro de la DREC tiene sus propias características y necesidades, y es necesario que el personal nuevo conozca el movimiento de la oficina para evitar errores.</p> <p>Los usuarios comentan que el programa de inducción es importante porque ayuda a conocer al nuevo personal, el ambiente laboral, las políticas y el sistema de trabajo para cumplir con las funciones encomendadas al 100%.</p>

<p>Recurso humano</p>	<p>9. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión de expedientes? Explique</p>	<p>El desarrollo del plan de seguimiento y monitoreo tienen que ser constantes en el ámbito administrativo, este aspecto contribuye a la gestión optima de los expedientes sobre todo en los tiempos utilizados. La rotación puede lentificar los procesos, ya que se requeriría procesos de inducción y adaptación en los nuevos puestos.</p>	<p>El Plan de seguimiento y monitoreo contribuiría, ya que, se podría verificar la efectividad y la eficiencia que se le da a la gestión de expedientes, mientras que la rotación de personal retrasa las actividades programadas.</p> <p>Por otro lado, si se da la rotación debe tomarse en cuenta la formación profesional la cual debe estar de acuerdo a las funciones que el personal va a desempeñar. Las evaluaciones periódicas con importantes para visualizar que está faltando</p>	<p>El plan de seguimiento y monitoreo puede favorecer la gestión de expedientes porque promueve el cumplimiento de los mismos. La rotación no aportaría mucho</p>	<p>Referente a realizar procesos de seguimiento y monitoreo, los funcionarios opinan que estos procesos deben ser constantes en el ámbito administrativo, para contribuir a la gestión optima de los expedientes en el tiempo oportuno.</p> <p>La rotación puede lentificar los procesos, ya que se requeriría procesos de inducción y adaptación en los nuevos puestos.</p> <p>El personal técnico opina que seguimiento y monitoreo contribuiría ayuda a verificar la existencia y la eficacia de la gestión de los expedientes.</p> <p>Funcionarios y técnicos opinan que la rotación de personal retrasa las actividades programadas, por ello se debe considerar el perfil de los profesionales que van a ser rotados a fin que se adecue a las funciones que va a desempeñar.</p> <p>Las evaluaciones periódicas con importantes para visualizar que está faltando</p> <p>Para los usuarios, el plan de seguimiento y monitoreo puede favorecer la gestión de expedientes porque promueve el cumplimiento de los mismos. La rotación no aporta mucho.</p>
<p>Funciones generales</p>	<p>10. Explique de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?</p>	<p>En la DREC el personal está involucrado en muchas comisiones, existe alta carga procesal y se atiende en paralelo a usuarios, lo que afecta considerablemente la calidad de la atención al usuario debido a que la DREC cumple función rectora y ejecutora al mismo tiempo. Se recomienda que el personal cumpla lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones del POI, para no cargarle tareas que no van acorde a sus funciones.</p>	<p>La carga procesal, la comisión de trabajo, la atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo dejado para atender un expediente hace que el trámite demore.</p> <p>Por ello que se debe implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención en la entidad.</p>	<p>Afecta en la oportuna atención del expediente, considerando que cada expediente requiere la dedicación exclusiva de casi 6 horas como mínimo, la sumatoria de horas en total para la atención de todos los expedientes no corresponde a la jornada laboral del trabajador. Se recomienda incluir una oficina para atención al público usuario en forma exclusiva</p>	<p>Los funcionarios respecto a las diversas tareas que los trabajadores tienen, en particular los funcionarios, comenta que en la DREC el personal está involucrado en muchas comisiones, existe alta carga procesal y se atiende en paralelo a usuarios, lo que afecta considerablemente la calidad de la atención al usuario debido a que la DREC cumple función rectora y ejecutora al mismo tiempo. Se recomienda que el personal cumpla lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones del POI, para no cargarle tareas que no van acorde a sus funciones.</p> <p>Para el personal técnico, la carga procesal, las comisiones de trabajo, la atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo, afecta la atención de los expedientes haciendo que el trámite demore.</p> <p>Por ello que se debe implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención en la entidad.</p> <p>Para los usuarios, la multiplicidad de tareas afecta la oportuna atención del expediente, considerando que cada expediente requiere la dedicación exclusiva de casi 6 horas como mínimo, la sumatoria de horas en total para la atención de todos los expedientes no corresponde a la jornada laboral del trabajador. Se recomienda incluir una oficina para atención al público usuario en forma exclusiva.</p>

3.2. Descripción de resultados

Los hallazgos encontrados en el presente estudio se han organizado según los objetivos propuestos en la investigación, encontrándose lo siguiente:

Respecto al primer objetivo relacionado a la caracterización del proceso en la gestión de documentos en la Dirección Regional de Educación del Callao, se puede considerar que se observan subprocesos relacionados, los cuales son: recepción, distribución y derivación de expedientes que se realiza en la primera fase del tratamiento de expedientes. Estas primeras acciones son muy importantes, porque facilitan la identificación, la ubicación y la fluidez en la gestión de expedientes.

De acuerdo a los funcionarios y técnicos estos procesos son muy lentos en la DREC y no contribuyen a la gestión documentaria de forma oportuna, esto se debe principalmente a que los técnicos realizan una revisión minuciosa de cada una de los expedientes para no devolverlos por falta de algún requisito, lo que al final causaría más demora. Los documentos más urgentes son distribuidos el mismo día de la recepción. Los otros expedientes son distribuidos al día siguiente. Para los usuarios que no conocen de cerca los procesos, consideran que estos se realizan oportunamente y que la demora se realiza en las oficinas donde son derivadas.

Respecto al orden de atención de los expedientes, los funcionarios manifiestan que existen algunos que requieren atención inmediata como es el caso de denuncias, quejas de usuarios, trámites de convenios, auspicios, capacitaciones, compromisos de desempeño y gestión escolar. En ese sentido, se prioriza la atención considerando además los plazos que propone el Poder Judicial y aquellos que tienen plazos para dar un silencio administrativo a favor a pesar que no se cumplan los requisitos.

Los técnicos manifiestan que se prioriza la atención de los expedientes a fin de evitar la responsabilidad administrativa o proceso por negligencia y demora en la tramitación. Mientras para los usuarios no existe una tabla de priorización de expedientes, manifiestan que algunos documentos podrían ser atendidos antes del plazo establecido, pero se espera el último día.

Respecto al segundo objetivo relacionado a los conocimientos que deben tener los responsables de gestionar los expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, los entrevistados consideran que las personas que atienden los expedientes deben contar con experiencia en el tema o sumilla del expediente, conocimiento de las normas que sustentan la respuesta al expediente y conocimiento de la tecnología informática para acelerar los procesos de atención a los expedientes y fortalecer el trabajo diario.

Para algunos entrevistados, la experiencia es más importante, mientras que para otros el uso de ordenadores, programas informáticos y otros dan fluidez en la comunicación y la información. Por su parte, los técnicos consideran que lo más importante es el conocimiento de las normas que se aplican en el sector, porque permite dar solución a lo solicitado por el administrado. Pero también es importante la experiencia del personal que procesa los expedientes.

Para los usuarios es de suma importancia que el personal tenga amplio conocimiento del caso, maneje las normas y las TICS, ya que esto facilita el tratamiento oportuno y adecuado del expediente.

Respecto al tercer objetivo, relacionado a la caracterización de las condiciones básicas para el tratamiento documentario en la Dirección Regional de Educación del Callao, se encontró que los trabajadores consideran que es necesario contar con todos los medios logísticos para brindar atención oportuna a expedientes. Estos medios logísticos incluyen mobiliario adecuado como mesas de trabajo, sillas en buen estado, estantes para archivadores, entre otros muebles; asimismo se considera equipos informáticos como computadores, impresoras, copiadoras, fax, escáner, teléfonos, etc., y los servicios de luz, internet, comunicaciones, entre otros.

Un aspecto que llama la atención respecto al tema logístico, en la Dirección Regional de Educación del Callao, es la insuficiencia o carencia de materiales para el tratamiento de los expedientes, incluso en materiales tan básicos como el papel bond. En las oficinas de la DREC, el papel bond es insuficiente, así como otros insumos, obligando en algunas oportunidades a que el mismo trabajador adquiera con sus propios peculios estos materiales, esto obviamente genera malestar entre los trabajadores pues al no contar con este material no pueden imprimir los informes, oficios y otros para dar respuesta al expediente presentado. Otros aspectos insuficientes son el acceso a la ciencia, el internet y otros centros de comunicación que en la institución se encuentran restringidas o son inadecuadas.

Por su parte, los usuarios consideran importante que los trabajadores cuenten con los materiales y equipos necesarios para brindar buena y oportuna atención al usuario, en especial contar con equipos informáticos, ya que actualmente todos los procesos son digitalizados y hacen posible la rapidez de los procesos.

Respecto a contar con una hoja de ruta y un flujograma que coadyuven a conocer el avance de la labor efectuada, permitiría la mejor distribución de los expedientes y seguir procesos, procedimientos, tiempos y funciones con orden y celeridad. Los técnicos

consideran que tener un flujograma para el tratamiento documentario ayudará a que las solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos y evitar así la burocracia de papeleos y pérdida de los expedientes. no de ellos manifiesta que los trabajadores deberían conocer dicho flujograma para poder orientar el camino a seguir con las solicitudes de los administrados a fin de acortar plazos y evitar los silencios administrativos y otras responsabilidades.

Los usuarios coinciden con los trabajadores de la DREC en que la hoja de ruta y el flujograma favorecerían el trámite del expediente porque establecería claramente los procesos, el tiempo de duración y los responsables de cada proceso, y al usuario le permitirían conocer el trámite correspondiente.

Respecto al manual de procedimientos, se considera que es un documento importante en la administración porque consigna los procedimientos y acciones para el cumplimiento de funciones. Se establecen procedimientos, actividades y tareas según el rol o funciones, facilita los procesos administrativos. En ese sentido, los técnicos manifiestan que un manual de procedimientos permitirá que los expedientes ingresen completos y tener claro el tratamiento que debería seguir. Asimismo, este manual permite determinar una apropiada comunicación entre los actores involucrados a fin de realizar las labores en forma ordenada y sistémica. Los usuarios, consideran al igual que los funcionarios que el manual de procedimientos ayuda a simplificar algunos pasos y dar la óptima y rápida atención del tratamiento de los expedientes ya que establece los requisitos de cada proceso, el tiempo para cada uno de ellos y los documentos que debe generar.

Respecto al cuarto objetivo, relacionado a la caracterización de los recursos humanos responsables del tratamiento documentario en la Dirección Regional de Educación del Callao, los funcionarios consideran que una selección adecuada del personal acorde al cargo influye en gran medida en la eficiencia y eficacia en la gestión, tratamiento y sistematización de expedientes. Esta visión coincide con lo manifestado por los técnicos, para quienes la selección de personal tiene que ser de acuerdo al perfil requerido y luego pasar por un proceso de inducción. Esto contribuye a una buena gestión y no la retrasa; es por ello que los términos de referencia para la contratación, deberían estar dirigidos a la contratación de personal que pueda aportar en el logro de los objetivos institucionales. Los usuarios consideran que la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes, ya que la experiencia del puesto y el perfil profesional del trabajador promueven la gestión con criterio, base legal y pertinencia.

Respecto a la rotación del personal de una oficina a otra hay dos posturas, algunos consideran que la rotación no aporta a la mejora de la atención documentaria ya que de todos modos es un personal nuevo en la oficina, aunque sea antiguo en la institución, y debe aprender todo el movimiento del manejo documentario. La rotación puede lentificar los procesos, ya que se requeriría procesos de inducción y adaptación en los nuevos puestos. Por otro lado, existen posturas de que es importante la rotación del personal de acuerdo a su perfil, sin embargo, todos los rotados y personal nuevo deberían pasar por un proceso de inducción para lograr la adaptación y producción adecuadas. La inducción permite que el trabajador se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va a desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, asimismo aumenta su motivación y adaptación. De esta manera el personal nuevo conocerá el movimiento de la oficina para evitar errores.

Los usuarios comentan que el programa de inducción es importante porque ayuda a conocer al nuevo personal, el ambiente laboral, las políticas y el sistema de trabajo para cumplir con las funciones encomendadas al 100%.

Referente a realizar procesos de seguimiento y monitoreo a la labor de tratamiento documentario que realizan los trabajadores, los funcionarios opinan que estos procesos deben ser constantes en el ámbito administrativo, para contribuir a la gestión óptima de los expedientes en el tiempo oportuno. El personal técnico opina que seguimiento y monitoreo contribuiría ayuda a verificar la efectividad y la eficiencia de la gestión de los expedientes. Más allá del seguimiento y monitoreo del tratamiento documentario, los trabajadores proponen el desarrollo de evaluaciones periódicas para visualizar que las fortalezas y debilidades en la gestión.

Para los usuarios, el plan de seguimiento y monitoreo puede favorecer la gestión de expedientes porque promueve el cumplimiento de los mismos. La rotación no aporta mucho.

Respecto al quinto objetivo relacionado a la caracterización de la asignación de funciones a los trabajadores responsables del tratamiento documentario en la Dirección Regional de Educación del Callao, se encontró que los funcionarios, particularmente, tienen demasiadas tareas o funciones yuxtapuestas, es decir, que se encuentran involucrados en muchas comisiones de trabajo como responsables de concursos internos y externos, convocatorias, capacitaciones, coordinaciones, entre otros, reciben alta carga procesal es decir reciben diversos expedientes los cuales tienen que atender previo procesamiento y atienden en paralelo a usuarios, lo que afecta considerablemente la

calidad de la atención al usuario debido a que la DREC cumple función rectora y ejecutora al mismo tiempo. Por este motivo, se recomienda que el personal cumpla lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones del POI, para no cargarle tareas que no van acorde a sus funciones.

Para el personal técnico, la carga procesal, las comisiones de trabajo, la atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo, afecta la atención de los expedientes haciendo que el trámite demore. Por ello que se debe implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención en la entidad.

Para los usuarios, la multiplicidad de tareas afecta la oportuna atención del expediente, considerando que cada expediente requiere la dedicación exclusiva de casi 6 horas como mínimo, la sumatoria de horas en total para la atención de todos los expedientes no corresponde a la jornada laboral del trabajador. Se recomienda incluir una oficina para atención al público usuario en forma exclusiva.

Por otro lado, la Categoría de Gobierno electrónico no ha sido prevista, pero es relevante para el objeto de estudio y se refiere al uso de tecnologías de información por parte de la Dirección Regional de Educación del Callao, con el propósito de modernizar la gestión pública a través de la ventanilla única, la transparencia, el fin de las filas, los tramites en línea, mejorar la gestión interna de los expedientes, la eficacia, la Eficiencia.

Por consiguiente, los tipos de actores entrevistados en esta investigación coinciden en determinar la importancia con el montaje de una infraestructura interna de red y de trabajo, con el propósito de diseñar proyectos como el Portal Web para gestionar los documentos, ventanillas únicas electrónicas, ventanilla única para el usuario, con la finalidad de brindar las facilidades al administrado para que obtenga información de interés público, como son los comunicados, oficios múltiples, convocatorias para concurso de ascenso de escala, proceso de contratación docente, asimismo, realizar sus quejas y denuncias de las instituciones educativas públicas y privadas, solicitar certificado de estudios, resoluciones de contrato, nombramiento, constancias de pago, etc.

En la entrevista realizada a los usuarios, han manifestado la necesidad de implementar un Portal de trámite, para que desde su casa o centro de trabajo realicen el seguimiento del estado en que se encuentre su solicitud, de esa manera se reduciría los gastos y el tiempo que demanda ir hasta la Dirección Regional de Educación del Callao, por lo tanto, el Gobierno Electrónico no consiste en mecanizar los procesos documentarios que actualmente se realizan manualmente. Si no se trata de establecer si es necesario

agregar, eliminar o reformular los procesos en base a los lineamientos que tenga la planificación estratégica de la Dirección Regional de Educación del Callao.

IV. Discusión

La Dirección Regional de Educación del Callao, es un órgano descentralizado del Ministerio de Educación, responsable del servicio educativo, su competencia es proyectar, ejecutar y administrar las políticas y planes regionales en materia educativa en la Región Callao. Por tal cumple una función pública y todos los trabajadores de la institución se acogen a las normas del Sector Educación, de las políticas relacionadas a la gestión pública que se entiende de acuerdo a la Ley N° 27815, Ley del Código de ética de la Función Pública.

De acuerdo con nuestra Constitución Política, los fines de la función pública es obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal a fin de lograr una mejor atención a la ciudadanía, con preferencia y optimizando el uso de los recursos públicos. Y para ello es necesario regular el procedimiento administrativo, como lo menciona Brewer (2019) y la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (ley 27444), la codificación del procedimiento administrativo, es el símbolo más importante de la evolución del derecho administrativo en América Latina, con estas normas se reglamenta con mayor holgura y precisión la actividad de la administración pública. Este aspecto, se contradice con las experiencias de atención al ciudadano en relación al tratamiento documentario que se observa en la Dirección Regional del Callao, esto debido a diversas causas, tanto de los procesos, claridad de las rutas a seguir, aspectos logísticos suficientes y pertinentes, como disponibilidad de los profesionales que atienden dichos documentos. Pasamos a detallar algunos de estos aspectos:

En la Dirección Regional de Educación diariamente se reciben un alto número de expedientes, cuyo proceso se inicia cuando el usuario ingresa por Mesa de Partes, es recibido por el técnico administrativo responsable. Aquí se realiza el primer proceso que consiste en recepcionar el expediente, revisarlo para identificar si cuenta con los requisitos solicitados para cada trámite, si los datos están completos y si corresponde el trámite en la institución de acuerdo a los plazos establecidos. La asignación del código permitirá más adelante su identificación y el seguimiento del documento, pudiendo el usuario conocer en qué etapa u oficina se encuentra su expediente y que funcionario lo está atendiendo. Luego el técnico asigna un código al expediente, colocando un sello de recepción con este código y fecha de recepción, y lo registra en la plataforma virtual. Estas actividades realizadas coinciden con lo propuesto en la Revista del Archivo General de la Nación (2016) estableció que la recepción y la verificación es la acción de acoger los documentos que son entregados a la organización verificándose el cumplimiento de los requisitos propios, que

luego son clasificadas, numeradas, seleccionadas y ordenadas toda la documentación de acuerdo a los requisitos establecidos, por cuanto, todo documento que ingresa a la institución para ser atendido previamente es registrado y clasificado por personal de la oficina de mesa de partes, para tal efecto debe ser ingresado al Sistema, en consecuencia se obtendrá un número de registro, el mismo que se denominará “Número de expediente”.

Sin embargo, aquí se percibe el primer nudo crítico que se observa en este proceso es la falta de un flujograma visible para los usuarios y los recepcionistas, que permitan conocer fácilmente cuales son los requisitos que se requiere para cada tipo de trámite que se realiza en la DREC, esto genera demora en la recepción de expedientes, pues los recepcionistas deben revisar cada una de las hojas que contiene el expediente a fin de verificar que cuente con los requisitos necesarios; esta acción genera demora en la ventanilla de atención.

Esta misma situación se repite en cada oficina a donde son derivados los expedientes. Por otro lado, las personas responsables de recibir los expedientes, no realizan la derivación de los mismos el día que se los recepciona excepto en los casos muy urgentes relacionados con solicitudes del Ministerio Público, del Poder Judicial u otros similares. Asimismo, distribuyen inmediatamente aquellos documentos que pueden generar alguna sanción administrativa o la declaración del silencio administrativo.

La mayor parte de los documentos son derivados a partir del segundo día, generándose en este proceso nuevas demoras, por lo que se puede concluir que los procesos de recepción, distribución, derivación y valoración de los documentos son lentos en esta instancia de gestión de acuerdo a lo mencionado por los funcionarios y trabajadores administrativos de la DREC. Para los usuarios que no conocen de cerca los procesos, consideran que estos se realizan oportunamente y que la demora se realiza en las oficinas donde son derivadas. Estos aspectos en la DREC afectan el derecho de los usuarios sobre celeridad de la contestación a cargo de los que ejecutan los trámites administrativos, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1272 y modificatorias de la Ley del Procedimiento Administrativo (Ley N° 27444).

Estas normas atribuyen como falta: no resolver dentro del plazo establecido cada procedimiento administrativo de forma descuidada o injustificada; ignorar cualquier forma de aplicación de la aprobación automática o silencio positivo obtenido por el administrado ante la propia u otra entidad administrativa; incumplir con los criterios, procedimientos y metodologías para la determinación de los costos de los procedimientos y servicios

administrativos y cobrar montos de derecho de tramitación por encima de una (1) UIT, sin contar con autorización previa.

Respecto al conocimiento del tema, las normas y de la ruta a seguir para el tratamiento de los expedientes por parte de los funcionarios y trabajadores administrativos que atienden los documentos, se puede decir que estos conocen sus funciones. De acuerdo a Gonzales (2018) “el conocimiento es el capital intelectual que se ha transformado en el nuevo capital intangible de toda organización” por tanto verificar que este aspecto está presente en los trabajadores de la DREC es un capital invaluable en la institución ya que permite que los procesos fluyan. Cada uno de los entrevistados mostró amplio conocimiento de la gestión de expedientes.

En este sentido, la formación profesional y la experiencia que los trabajadores tienen, es un valor agregado para la institución. De acuerdo a la Ley de Wright, que explica el concepto de la curva de aprendizaje, que según se repita una acción varias veces, se posee una rebaja en el tiempo utilizado para elaborarla. Esto representa, por ejemplo, que para escribir una solicitud o hacer una base de datos, la persona tardará menos, cuantas más veces lo haga.

Vale decir entonces, que la experiencia, el conocimiento de las normas y la tecnología de la información y la comunicación, en conjunto, promueven el aumento del potencial profesional de los trabajadores de la DREC para la atención y tratamiento de los diversos casos que se presenten.

Para los funcionarios, técnicos administrativos y los usuarios que asisten a la DREC, el hecho que las personas que atienden los expedientes cuenten con experiencia en el tema, conozcan las normas y el uso de la tecnología, permite acelerar los procesos de atención a los expedientes y fortalecen el trabajo diario. Para algunos la experiencia es más importante, mientras que para otros el uso de ordenadores, programas informáticos y otros dan fluidez en la comunicación y la información.

Un nudo crítico en la gestión de expedientes en la DREC de acuerdo los trabajadores entrevistados son las condiciones básicas o aspectos logísticos para la gestión de los expedientes. En este contexto, De La Arada (2016) determina que la logística se presenta como una cadena significativa en las tácticas institucionales. Por cuanto, el trabajo documentario tiene como finalidad reconocer la importancia de la logística interna, las prioridades y su índice de desempeño, lo que posibilita a las instituciones aumentar su competitividad”, sin embargo en la DREC podemos ver, que existe carencia o insuficiencia de materiales desde el más básico como es el papel bond en las oficinas a disposición del

funcionario que realiza el tratamiento de expedientes, hasta el mobiliario, equipos tecnológicos e incluso los servicios de comunicación internet que son escasos o insuficientes en las oficinas, siendo por ello, una de las causas por las cuales no se puede brindar la atención rápida a los usuarios que presentan sus expedientes en Mesa de Partes de la DREC.

Por su parte, los usuarios, así como los trabajadores consideran importante contar con los materiales y equipos necesarios para brindar buena y oportuna atención al usuario, en especial contar con equipos informativos ya que los procesos son digitalizados y hacen posible la rapidez de los procesos. En este aspecto, Cousido (2016) determinó que las investigaciones han establecido que la estructura de las condiciones físicas de una institución repercute no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en la organización de la gestión institucional, el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado, por tanto, es necesario atender a las necesidades logísticas de la institución a fin de viabilizar eficientemente los expedientes recepcionados.

Otro aspecto importante relacionado a la gestión de documentos, son los recursos humanos, el factor humano es importante según las hipótesis de administración de empresas, por cuanto, son los encargados de realizar y desarrollar todas los trabajadores y acciones que se necesitan para el buen funcionamiento de la empresa, por ello Según Alles (2017) determinó que la gestión de los recursos humanos comprende distintos desempeños desde el inicio hasta el fin del vínculo laboral: Reclutar y Seleccionar Personal, conservar el nexos laboral contractual según las normas vigentes, capacitar y fortalecer las competencias laborales al personal, desarrollar sus carreras y evaluar su desempeño, vigilar la correcta paga, higiene y seguridad del empleado y cuando es necesario despedir empleados. Por ello, se ha recogido opinión del personal que atiende los documentos sobre los procesos de selección, de inducción, capacitación y monitoreo al personal para asegurar su productividad y atención adecuada a los usuarios. Los funcionarios confirman que la selección adecuada del personal con el perfil necesario para el cargo influye en gran medida en la eficiencia y eficacia en la gestión, tratamiento y sistematización de expedientes. Los técnicos, por su lado manifiestan que además de la adecuada selección de personal se tiene que pasar por un proceso de inducción, para contribuir a una buena gestión de documentos y no lo retrase; es por ello que los términos de referencia para la contratación deberían estar dirigidos al personal que pueda aportar en el logro de los objetivos institucionales. Por su parte, los usuarios consideran que la selección adecuada

del personal favorece la gestión de expedientes ya que la experiencia del puesto y el perfil profesional del trabajador favorecen la gestión con criterio, base legal y pertinencia.

Esta selección del personal nuevo o su rotación a otros cargos dentro de la misma institución debe ir acompañada de un proceso de inducción para un buen proceso de adaptación y producción, permite que el trabajador se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va a desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, asimismo aumenta su motivación y adaptación, y se evitan errores. Para algunos trabajadores e incluso usuarios, la rotación puede lentificar los procesos, ya que se requeriría procesos de inducción y adaptación en los nuevos puestos.

Esta opinión coincide con Alles (2017) quien manifiesta que la inducción y capacitación, implica adaptación al puesto de trabajo en el menor tiempo posible y los aspectos como normas, políticas, valores, costumbres, procedimientos, plan de beneficios, entre otros, son factores que deberán de informarse al trabajador nuevo. La inducción es la etapa en la cual se busca adaptar, socializar, integrar y orientar al empleado que se ha resuelto incorporar la capacitación a los trabajadores sobre el procesamiento de expedientes, el seguimiento y monitoreo a sus funciones posibilitarían una gestión óptima de los expedientes en el tiempo oportuno ya que contribuiría a verificar la efectividad y la eficiencia de la gestión de los expedientes.

Según Sanabria (2016) el monitoreo se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia, por ello las actividades de monitoreo con objetivos específicos de potenciar las capacidades del personal son idóneas para la mejora de la productividad en la DREC. Las evaluaciones periódicas también son importantes para visualizar los aspectos débiles y potenciarlos de acuerdo a lo que está faltando. En resumen, para funcionarios, técnicos y usuarios el plan de seguimiento y monitoreo puede favorecer la gestión de expedientes porque promueve el cumplimiento de los mismos. La rotación a su parecer, no aporta mucho.

Otro punto crítico en la gestión de expedientes y quizás el más importante es el cruce de actividades que permanentemente los funcionarios que atienden los documentos afrontan en sus respectivas oficinas. Además de contar con una alta carga procesal, que implica todo un proceso cognitivo, instrumental y procedimental atender estos documentos, deben realizar otras actividades como participar de comisiones de trabajo impostergables y obligatorios (procesos de contratación de personal, comisión de

evaluación de expedientes, comisión de concursos educativos, etc.) que demandan tiempo y responsabilidad funcional, y atención personalizada a usuarios.

Sin embargo, es importante recordar que los funcionarios, particularmente los especialistas son profesionales cuyas funciones de acuerdo a la normativa, tienen que desarrollar las funciones de asistencia técnica (capacitaciones, talleres, pasantías, etc.) y monitoreo a directivos, coordinadores y docentes de la región (levantamiento de información sobre los procesos pedagógicos y de gestión en las instituciones educativas de la región y acompañamiento a los docentes y directivos). Estas últimas tareas deberían ser las más importantes ya que de estas acciones depende la calidad de la implementación y cumplimiento de las políticas nacionales en el sistema educativo, responsabilidad central de las instancias de gestión descentralizada.

Los funcionarios perciben que tienen sobrecarga de trabajo, lo que afecta considerablemente la calidad de la atención al usuario debido a que la DREC cumple función rectora y ejecutora al mismo tiempo. Por ello, recomiendan que el personal cumpla lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones del POI, para no cargarle tareas que no van acorde a sus funciones. Los técnicos, por su parte, consideran que la carga procesal, las comisiones de trabajo, la atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo, afecta la atención de los expedientes haciendo que el trámite demore. Para ellos es necesario implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención al público en la entidad. En el tema de los horarios, es necesario precisar, que la excesiva carga procesal promueve que los trabajadores se queden muchas horas en sus oficinas, fuera de su horario de trabajo para atender los documentos, lo que a su vez afecta su calidad de vida y les genera estrés y ansiedad.

Para los usuarios, la multiplicidad de tareas afecta la oportuna atención del expediente, considerando que cada expediente requiere la dedicación exclusiva de casi 6 horas como mínimo, la sumatoria de horas en total para la atención de todos los expedientes no corresponde a la jornada laboral del trabajador, por ello recomiendan incluir una oficina para atención al público usuario en forma exclusiva. Al respecto, Mercado (2015) propone que cada organización diseñe sus propios procesos de acuerdo a la realidad institucional y políticas establecidas en este ámbito. Adicionalmente, variarán de acuerdo al sistema de administración de archivos de la institución.

En resumen, la gestión documentaria de la Dirección Regional de Educación se caracteriza por seguir procesos establecidos por las normas y la experiencia de los trabajadores, que se inicia en la recepción de expedientes que los usuarios presentan en Mesa de Partes, sigue la distribución a las diferentes oficinas de la institución de acuerdo a la sumilla del expediente, sigue el tratamiento del expediente por parte de los funcionarios a cargo de acuerdo a la solicitud del usuario o institución que presenta el documento. Esta es la parte central del expediente, ya que el conocimiento de las normas, la experiencia previa sobre el tema abordado en el documento, contar con todos los materiales para el tratamiento y respuesta al documento, y los servicios básicos como internet y sistema de comunicaciones, y en especial la disponibilidad de tiempo de estos profesionales permitirá la atención pertinente y oportuna de cada uno de los expedientes presentados.

En sentido y de acuerdo a los entrevistados, existen nudos críticos en la gestión de expedientes, que se observa en cada uno de los procesos de atención de los mismos, pero particularmente lo que genera la demora en el tratamiento documental son la inadecuada o insuficiente dotación de materiales y servicios para la atención a los expedientes y la disponibilidad de tiempo por parte de los profesionales a cargo del servicio debido a la multiplicidad de tareas que se les asigna.

V. Conclusiones

Primera: El proceso en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao se caracteriza por contar con subprocesos que se inician en la recepción de documentos en Mesa de Partes, en donde no solo se recibe, digitaliza e incorpora en el sistema virtual asignándole un código, sino también se clasifican los expedientes para su posterior distribución a las diferentes áreas de la institución, de acuerdo a la solicitud de los usuarios. Asimismo, se evidencia la falta de un flujograma, hoja de ruta y manual de procedimientos, lo que a su vez implica la lentificación de estos subprocesos, debido a que tanto los usuarios como los trabajadores administrativos no cuentan con la información suficiente para organizar los expedientes y tramitarlos.

Segunda: El conocimiento que tienen los técnicos administrativos y funcionarios para la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao es adecuado y se caracteriza por el manejo y conocimiento de las normas vigentes relacionadas al trámite administrativo. No solo cuentan con conocimientos sobre normas, sino también sobre el uso de las TICS lo que aunado a la experiencia les permite abordar técnicamente los documentos presentados por los usuarios. Trabajadores y usuarios coinciden que la experiencia de las personas que gestionan los documentos y el conocimiento que tienen sobre normas actuales y las TICS permiten la atención oportuna y pertinente de los expedientes presentados.

Tercera: Las condiciones básicas que existe en la Dirección Regional de Educación del Callao para la gestión de los documentos se caracteriza por ser inadecuada o escasa. Esto lo podemos observar en el mobiliario, material de oficina, equipos electrónicos y medios de comunicación asignados a los trabajadores, particularmente a los especialistas que brindan tratamiento directo a los expedientes, es decir quienes los analizan, revisan las normas, brindan respuesta a través de informes, oficios, resoluciones, etc., para lo cual requieren todos estos aspectos logísticos mencionados. La insuficiencia de condiciones básicas y recursos logísticos en las oficinas de la DREC genera lentitud en la atención oportuna a los expedientes.

Cuarta: El recurso humano que gestiona los expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao se caracteriza por haber pasado por procesos de selección y reclutamiento previo. Estos procesos se basan en normas específicas del sector que plantean el perfil profesional para cada uno de ellos, en la mayoría de casos, la evaluación curricular se complementa con entrevistas personales a cargo de una comisión de nombramiento o contrato, designada por la Dirección de la DRE con Resolución Directoral. En ese sentido, el personal cuenta con el perfil requerido para el puesto. Sin embargo, el personal nuevo que ingresa ya sea por contrato o por rotación (cambio de un puesto a otro en la misma institución) no pasa por un proceso de inducción al puesto, asimismo, los trabajadores no son capacitados, monitoreados y acompañados en la labor que realizan. Al respecto, los entrevistados manifiestan que la selección adecuada de personal, la inducción, capacitación, acompañamiento y monitoreo a su labor influyen en gran medida en la eficiencia y eficacia en la gestión, tratamiento y sistematización de expedientes.

Quinta: La asignación de funciones a los trabajadores que gestionan expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao se caracteriza por ser sobrecargada y por la existencia del cruce de actividades particularmente en los funcionarios que brindan tratamiento directo a los expedientes. Los especialistas de educación tienen como función primordial brindar asistencia técnica y monitoreo a la implementación de las políticas nacionales y regionales en las escuelas; esta tarea de por sí ya es compleja y agotadora, y demanda tiempo exclusivo para su atención. Sin embargo, además de esta función, los especialistas deben atender a la alta carga procesal que se genera en mesa de partes con la presentación de expedientes por parte de los usuarios, por otro lado, deben participar de diferentes comisiones de trabajo y brindar atención personalizada a los usuarios. Esta multiplicidad de funciones en los funcionarios promueve el cruce de actividades y que la atención de expedientes se postergue por muchos días, ya que como se vio hay aspectos urgentes que atender, generándose demora en las respuestas a las solicitudes de los usuarios.

VI. Recomendaciones

De acuerdo al análisis del documento se realizan las siguientes recomendaciones:

Primera: Se recomienda focalizar y definir procesos a través de un Manual de Procedimientos que sea de conocimiento público en la página web y en espacios públicos dentro de la DREC para conocimiento de los usuarios y los trabajadores administrativos. Para ello es necesario la elaboración de este documento de acuerdo a las normas vigentes y validada por profesionales de las diversas las diversas áreas de la institución. En este documento se debe especificar con claridad los procesos que se realizan en cada una de las oficinas de la DREC, así como los requisitos que se deben adjuntar a cada expediente según el caso. Esto permitirá que los trabajadores tengan información precisa de los procedimientos que se deben seguir para la atención de cada solicitud y agilizar dichos procesos.

Segunda: Respecto al conocimiento que deben tener los trabajadores respecto a la gestión de expedientes, se recomienda el desarrollo de actividades de capacitación sobre las nuevas normas y las tecnologías de la información. Para lograrlo, es necesario partir de un diagnóstico de necesidades de capacitación de los trabajadores a fin de tener un perfil claro y direccionar las actividades de capacitación de forma adecuada a dichas necesidades. Estas actividades se pueden complementar con pasantías o intercambio de experiencias internas y externas. Con estas actividades se promueve el fortalecimiento de capacidades de los trabajadores a fin de afianzar sus conocimientos sobre el trámite documentario y otros aspectos de la gestión pública.

Tercera: Respecto a las condiciones básicas para la gestión de expedientes en la DREC se recomienda implementar un sistema virtual para la atención documentaria, que permita que los especialistas solo elaboren el informe virtual y consignen su firma electrónica en los documentos. Con esta estrategia, los especialistas pueden proyectar informes y otros documentos de respuesta a los expedientes, que al firmarlos electrónicamente no requeriría la impresión de dichos documentos, ahorrando tiempo y materiales. Los documentos concluidos pasarían por correo directamente a sus jefes inmediatos para continuar el proceso correspondiente. Para ello, se requiere actualizar el SINAD, contar con

un soporte tecnológico eficiente, firma electrónica de trabajadores en la RENIEC y talleres de inducción sobre este proceso. De esta manera la atención se agilizaría, se reduciría el uso de material de oficina y se contaría con un sistema de información actualizada del tratamiento documentario. Otro aspecto básico para la atención adecuada de los expedientes, es que la DREC cuente con un Flujograma, Hoja de ruta y un Manual de Procedimientos, instrumentos que permitirán la agilización de los procesos de atención a expedientes.

Cuarta: En cuanto al recurso humano, es necesario que la selección del personal se realice de acuerdo a los estándares del perfil establecido en el Manual de Perfiles del Puesto (MPP) y que este se encuentre alineado al Manual de Organización de Funciones (MOF) de las plazas que corresponden al Cuadro de Asignación del Personal (CAP), según la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR). En cuanto al personal que recepciona los expedientes en Mesa de Partes se requiere que además de su formación técnica en secretariado, cuente con cursos o programas de especialización en gestión documentaria, gestión administrativa y/o gestión pública, cursos de ofimática, entre otros. Otro aspecto importante es la experiencia previa sobre el puesto y habilidades para la atención al público como la comunicación asertiva, responsabilidad, autoregulación, toma de decisiones, entre otros, aspectos que se evidenciará en la entrevista personal. Considerar estos aspectos promoverá una atención adecuada y buen al público, tratamiento oportuno de las solicitudes y buena imagen de la institución.

Quinta: Respecto a las funciones generales que se les asigna a los trabajadores de la DREC, en particular a los especialistas que brindan tratamiento a los expedientes, se recomienda en primer lugar que la institución desarrolle estrategias para la distribución equitativa de tareas y necesario la organización estratégica de actividades de una manera más orgánica y eficiente priorizando aquellas que fortalecerán la calidad del servicio educativo en la región.

Sexta: En tal sentido es preciso recomendar, se considere como línea base el presente estudio en el desarrollo de futuras investigaciones mixtas, cuyo único propósito

sea la mejora de la atención al usuario, toda vez, que la problemática identificada se replica en diferentes instituciones públicas y privadas.

VII. Referencias

- Alles, M. (2017). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Volumen 1: Gestión por competencias. Argentina: Ediciones Granica. Recuperado de: <https://direcci%c3%b3nestrat%c3%a9gicaderecursoshumanos,gesti%c3%b3nporcompetencias.&hl=es-419&sa=x&ved>
- Álvarez, M. (2016). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Colección General. México. Recuperado de: <https://www.urbe.edu/udwlibrary/infobook.do?id=6036>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la Metodología Científica 6º Edición – Caracas Venezuela. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%c3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>
- Brewer, A. (2019). Judicial review of administrative action in Latin American comparative law. *Revista de la Facultad de Derecho, Caracas No. 32*. Venezuela. Recuperado de: <https://allanbrewercarias.com/wp-content/uploads/2019/02/1226.-brewer.-conf.-justicia-administrativa-dcho-comparado-murcia-2019.pdf>
- Cano, M. (2015). *En los límites de la Exclusión de la Responsabilidad Penal El caso de “Jakob Von Metzler” y el Empleo de la Tortura en el Estado de Derecho*. (Tesis de Doctorado). España: Universidad de Murcia. Recuperado de: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/47095/1/miguel%20angel%20cano%20pa%c3%b1os%20tesis%20ok.pdf>
- Castillo, L. (2005). *Introducción a la información científica y técnica*. España. Recuperado de: <https://www.bibliopos.es/temario-de-documentacion-universidad-de-valencia/>
- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2017). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas N° 19*. España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2815/281556727001/281556727001.pdf>
- Cousido, M. (2016). Libro blanco sobre gestión de oficinas de transparencia procedimientos y casos de estudio para universidades públicas. *Editores Instituto*

Nacional de Administración Pública (INAP). España. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=699918>

Cruz, J. (2016). La Gestión de Documentos en el Estado Español: Balance y Perspectivas. *Revista Métodos de Información Vol. 4 No. 17*. España. Recuperado de:
<http://eprints.rclis.org/4842/1/1997-17-28.pdf>

De La Arada, M. (2016). Optimización de la Cadena Logística. *Editorial: Ediciones Paraninfo*. España. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/optimizacion-cadena-logistica-arada-juarez-mercedes/15862775657/bd>

Decretos Legislativos. Decreto Legislativo N° 1272. Ley de Procedimientos Administrativos (Ley N° 27444) Perú. Recuperado de:
<http://spij.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/decretolegislativon1272.pdf>

Fernández, C., Ruíz, M. y Perurena, L. (2015). Estudio del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. Vol. 3 No. 1*. España. Recuperado de:
<https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2766/1419-4189-1-pb.pdf>

Galán, A. (2009). *Métodos e instrumentos de recolección de datos en la investigación*. Colombia. Recuperado de: <https://scholar.google.com/citations>

Gálvez, D. (2018). *Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25159/galvez_sd.pdf

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina. Recuperado de: <https://www.academia.edu>

González, J. y Rodríguez, M. (2016). Gestión del conocimiento, capital intelectual e indicadores aplicados. *Revista Díaz de Santos*. España. Recuperado de:
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490520802.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica. (5ta ed.)* México D.F.: McGraw Hill. Recuperado de:

<http://www.bccr.fi.cr/ci/archivo/textos/disenosistemaarchivisticoinstitucional.pdf>

Ibérico, L. (2014). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el proyecto especial alto mayo – Moyobamba*. (Tesis de Ingeniería). Tarapoto – Perú: Universidad Nacional de San Martín – T. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1361/item%4011458-255.pdf>

Kuniyoshi, G. (2016). El Gobierno Electrónico y las Tecnologías de la Información. *Revista Científica Ingetecno. Vol. 1 No. 1*. Perú. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/RCI/article/view/207>

López, B. (2017). *Gestión documental electrónica y estado de ánimo en personal de la UGEL 06-Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/14812/1/c3%b3pez_bfp.pdf

Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Segunda edición. Editorial: Larousse - Grupo Editorial Patria, 2002. México. Recuperado de: about/proceso_administrativo_2a_ed.html?id=-3butaeacaaj&redir_esc=y

Medina, A. y Mamani R. (2017). *Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública*. (Tesis de Licenciatura). Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/2833/admeroam.pdf>

Mercado, B. (2015). *Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos*. Chile. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/17358/1/mercado%20beatriz%20gesti%20de%20archivos.pdf>

Montenegro, J. (2015). *Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación. Decreto Ley N° 19990*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/browse?type=author>

- Morales, J. (2015). *Valoración y disposición final de 25 expedientes del programa de Administración Turística de la Universidad Católica de Manizales años 1996 a 2004*. (Trabajo de Grado). Colombia: Universidad Católica de Manizales. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10839/1415>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Primera edición. México. Recuperado de: <http://biblio.upmx.mx/library/index.php>
- PCM (2015). *Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática presentó portal de Datos Espaciales del Perú*. Presidencia del Consejo de Ministros. Perú. Recuperado de: <http://www.pcm.gob.pe/2015/07/oficina-nacional-de-gobierno-electronico-e-informatica-presento-portal-de-datos-espaciales-del-peru/>
- Pérez, V. (2017). *Calidad total en la atención al cliente, pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. México. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/file/37836704/calidad-total-en-la-atencion-al-clientepdf>
- Pino, A. y Texeira, V. (2015). *Sistema automatizado para la digitalización, control y gestión de los expedientes del Personal administrativo, docente y estudiantil de la Universidad Nueva Esparta*. (Tesis de Grado). Venezuela: Universidad Nueva Esparta. Recuperado de <http://bit.ly/2A8c4Kd>
- Revista del Archivo general de la Nación – Instituto Nacional de Cultura, (2016). Perú. Recuperado de: <http://agn.gob.pe/portal/publicaciones>
- Robbins, S. y Couler, M. (2016). *Artículos de Administración. Décima edición*. México. Recuperado de: <https://issuu.com/univeritybooks/docs/administracin-stephenrobbinsymaryco>
- Rodríguez, G. (2014). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho No. 21*. Colombia. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewArticle/2952>
- Rodríguez, G. (2015). *Metodología de la investigación*. España. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/44376485>

Sanabria, P. (2016). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Primera Edición. Colombia: Ediciones Uniandes. Recuperado de: <https://uedwaaqbaj&printsec=frontcover&dq=1.%09sanabriapulidopedropablogesti%c3%b3n+estrat%c3%a9gicadeltalento>

Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Segunda Edición. Bogotá – Colombia. Recuperado de: <http://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/2.-la-investigaci%c3%b3n-aprender-a-investigar-icfes.pdf>

Vera, G. (2016). *Análisis al control previo aplicado a los procesos de contratación pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas*. (Tesis de Maestría). Esmeraldas – Ecuador: Pontificada Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/850/1/vera%20burbano%20%20gissella%20roxana.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Categorización

Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Problema general	Objetivos	Categorías	Sub categorías	Técnicas	Instrumentos
<p>¿Qué características presenta la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué características expresa el proceso en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?</p> <p>¿Qué características presenta el conocimiento en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?</p> <p>¿Qué características presenta las condiciones básicas en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?</p> <p>¿Qué características presenta el recurso humano en la gestión de expedientes de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?</p> <p>¿Qué características presenta la asignación de funciones generales en la gestión de expedientes de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Caracterizar la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Caracterizar el proceso en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.</p> <p>Caracterizar el conocimiento en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.</p> <p>Caracterizar las condiciones básicas en la gestión de los expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.</p> <p>Caracterizar el recurso humano en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.</p> <p>Caracterizar la asignación de funciones en la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019.</p>	<p>Proceso</p> <p>Conocimiento</p> <p>Condiciones básicas</p> <p>Recurso humano</p> <p>Funciones generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Distribución y Derivación • Valoración y tratamiento documentario • TIC • Normas • Experiencia del personal • Logística • Flujograma • Hoja de ruta • Manual de procedimientos • Reclutamiento y selección • Inducción y capacitación • Rotación • Seguimiento y Monitoreo • Carga procesal • Atención al usuario • Comisiones de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Análisis documentario 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario

Anexo 2. Matriz que relaciona las categorías, subcategorías y preguntas de la entrevista en profundidad. (Funcionarios, Técnicos Administrativos y Usuarios)

Categorías	Sub categorías	Cantidad preguntas	Preguntas
Proceso	Recepción	2	¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de dichos documentos? ¿Qué criterios de aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documental respectio? Explique.
	Distribución y Derivación		
	Valoración y Tratamiento documentario		
Conocimiento	TIC	1	¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.
	Normas		
	Experiencia del personal		
Condiciones básicas	Materiales, Equipos y servicios	1	¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.
	Flujograma	1	¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.
	Hoja de ruta		
	Manual de procedimientos administrativos	1	¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.
Recurso Humano	Reclutamiento y selección	1	¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique
	Inducción y capacitación	1	¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.
	Rotación	1	¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión de expedientes? Explique
	Seguimiento y Monitoreo		
Funciones generales	Carga procesal	1	Explique de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?
	Atención al usuario		
	Comisiones de trabajo		

Anexo 3. Guía de Entrevistas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinas y Usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Entrevistado: Víctor Hugo Meléndez Carhuas

Cargo: jefe de la Oficina de Administración

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

1. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. Facilitan mucho en ubicar e identificar en manos de quien se encuentra el expediente y se viene desarrollando la resolución sobre un caso en particular.

2. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Los expedientes son tratados por orden de prelación se puede priorizar cuando el caso es de urgencia

3. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. La experiencia del personal es vital en el desarrollo de un proceso administrativo, cada servidor adquiere una experiencia cada día y esto es valioso.

4. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. El insumo más importante para una buena atención es contar con los instrumentos de trabajo, la tecnología brinda un gran aporte.

5. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Sí, porque coadyuva en la delegación de funciones y porque una hoja de ruta nos señala el avance de la labor efectuada.

6. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

Rp. El manual de procedimientos es importante en la administración, porque facilita los procesos y mide los tiempos.

7. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. Sin una buena selección de personal no se puede avanzar en la ruta de la eficiencia y la eficacia, es necesario contar con personal preparado para que pueda realizar bien su trabajo.

8. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. Su importancia radica en un buen proceso de producción, para lo cual, la administración tiene la obligación de implementar el programa de inducción.

9. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión de expedientes? Explique.

Rp. El seguimiento y monitoreo tienen que ser constantes en el ámbito administrativo, así como, la fiscalización a través del funcionamiento de un comité formado por el control interno.

10. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. Afecta en cierta medida, pero es importante que a través de un control planificado permita mayor fluidez a la gestión de expedientes antes de verse entrapados.



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinistas y Usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Entrevistado: Lic. Juan Guillermo Barrera Laos

Cargo: Especialista en Educación

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

01. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. De recepción no favorece porque hay varios canales de flujo, oficina de trámite documentario, director o jefe de área, secretaria u oficinista, funcionario y viceversa.

Lo burocrático hace lento los procesos y a veces las autoridades no hacen despacho diariamente y se carga los expedientes generando lentitud, respuesta y malestar por parte de los usuarios.

02. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Se prioriza de acuerdo al asunto a tratar según; las quejas o denuncias de usuarios, solicitud de trámites de convenios, auspicios, capacitaciones, compromisos de desempeño y gestión escolar y temas relacionadas a función.

03. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. El conocimiento de la normatividad y el uso de las Tics, permite el desarrollo y agilidad de los procesos administrativos, el manejo de ordenadores e impresoras para realizar los informes. Resoluciones, oficios y las videoconferencias y redes sociales permiten una fluidez en la comunicación y la información.

04. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. El mobiliario no es el adecuado, los materiales son escasos e insuficientes, las computadoras e impresoras tienen fallas y vuelven lentos los procesos, no hay

comunicación telefónica con autoridades y colegas, solo a través del WhatsApp o Messenger, no hay sala de reuniones, no hay lugar para atención a los usuarios.

05. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Sí, porque los expedientes se podrán distribuir mejor, seguir procesos, procedimientos, tiempos y funciones, el trabajo sería eficaz y por resultados.

06. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

Rp. Contar con un MAPRO tiene mucha importancia, es un instrumento de la gestión administrativa que apoya el quehacer cotidiano de todas las Áreas, ahí se consignan los procedimientos y acciones para que los trabajadores cumplan sus funciones, se establezcan sus procedimientos, actividades y tareas según el rol o funciones, asimismo, agiliza los procesos administrativos.

07. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. Influye en gran medida la selección del personal, el cual debe conocer de gestión por procesos, tratamiento y sistematización de expedientes, por lo que se requiere que cuente con un perfil del cargo para el cumplimiento de sus funciones.

08. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. Si considero que un proceso de inducción al personal que va asumir nuevas funciones, es importante y prioritario, el objetivo es que se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, aumentar su motivación y adaptación.

09. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión óptima de los expedientes? Explique.

Rp. Considero que el plan de seguimiento y monitoreo si contribuiría a la gestión óptima de los expedientes, mientras que la rotación no, toda vez, que se requeriría de procesos de inducción y adaptación, cuando lo que se desea es la optimización del tiempo, la especialización y resultados.

10. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. Considero que la alta carga procesal, la atención en paralelo a usuarios, participación en comisiones y atención de expedientes afectan considerablemente en la calidad de atención al usuario, por lo que recomendaría que el personal debe cumplir lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones acordes al POI, no encargarle tareas que no van acorde a sus funciones.



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinistas y Usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Entrevistado: Lic. Miguel Coronado Berrios

Cargo: Especialista en Educación

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

01. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. Estos procesos son muy lentos, por lo tanto, no contribuyen en forma oportuna con la gestión documentaria

02. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Según la naturaleza del expediente son derivados a las direcciones y jefaturas y estas a su vez al destinatario para su tratamiento

03 ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. El uso de la tecnología permite acelerar procesos de expedientes, el uso de aplicativos en Excel es mucho más adecuado.

04. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. Son los necesarios para la atención oportuna de expedientes, sin internet los procesos son muy restringidos

05. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Es fundamental el uso de un flujograma, ya que, permitiría orden y celeridad.

06. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

Rp. Son elementos básicos en la gestión educativa, permite orden, responsabilidad y funcionalidad

07. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. Es muy necesaria la especialización, la generalización no es eficacia.

08. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. La inducción y luego la capacitación al personal son fundamentales

09. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión óptima de los expedientes? Explique.

Rp. Todo proceso de monitoreo ayuda mucho a quienes son poseedores de expedientes sobre todo por el tiempo según la ley de procedimiento administrativos.

10. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. La carga procesal afecta directamente con la demora de expedientes, normalmente el personal está involucrado en muchas comisiones más aún que la DREC cumpla la función rectora y función ejecutora es decir funciones de DREC y de UGEL.



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinistas y Usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Entrevistado: Anyela Milagros Palacios Ibarra

Cargo: Oficinista

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

01. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. Todos los expedientes recepcionados, son derivados el mismo día y los demás al día siguiente y son distribuidos a cada oficina para evitar la demora en el tratamiento de los documentos.

02. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Se derivan los expedientes en el día, cuando tienen plazos o son urgentes, en caso contrario se derivan todos los expedientes a primera hora del día siguiente.

03. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. Esto nos permite tener una adecuada atención y calificación de expedientes, fácil acceso a mucha información requerida y basarnos en un sustento para darle el tratamiento adecuado al referido expediente, asimismo, la experiencia del personal que procesa los expedientes es vital afín de que siga el correcto proceso y no demorar en la atención del usuario.

04. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes, contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. Es importante para el óptimo desarrollo de las actividades siempre que se hace el requerimiento de materiales no llega oportunamente a la oficina.

05. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Sí, porque es una muestra de pasos y acciones de un procedimiento para poder dar un mejor trámite a los expedientes.

06. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

Rp. Es muy importante, ya que permite al trabajador de la institución conocer claramente que debe hacer y como conocer los recursos y requisitos necesarios para cumplir con determinados tramites

07. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. En la medida de lo posible, ya que la selección del personal tiene que ser de acuerdo al perfil requerido para luego pasar por el proceso de inducción, entonces se puede realizar una gestión optima.

08. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. Si, ya que con este programa de inducción es notable el aumento de inducción de productividad, ayuda a ser productivo desde el inicio, facilita el aprendizaje, se evita errores.

09. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión optima de los expedientes? Explique.

Rp. El Plan de seguimiento y monitoreo contribuiría, ya que, se podría verificar la efectividad y la eficiencia que se le da a la gestión de expedientes, mientras que la rotación de personal retrasa las actividades programadas.

10. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. Solo puede afectar por la falta de personal en la oficina, por eso se sugiere atender el requerimiento de acuerdo a la necesidad de personal de la oficina y así se pueda delegar las funciones competentes de cada uno.



GUÍA DE ENTREVISTA

**Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinistas y Usuarios
de la Dirección Regional de Educación del Callao**

**Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección
Regional de Educación del Callao, año 2019**

Entrevistado: Srta. Anahí Milagros Salazar Larico

Cargo: Oficinista

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

01. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. En primer lugar, la recepción de expedientes debe tener una revisión minuciosa afín de evitar que el expediente sea devuelto por faltas de algún requisito, en segundo lugar la buena distribución y derivación hacia las áreas, equipos u oficinas que deben trabajar el expediente hace que se acorte el tiempo del trámite solicitado ya que se deriva mal el expediente ira a una oficina y a otra, ampliando los plazos.

02. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Primero los expedientes que tengan que ver con los plazos, como los documentos del poder judicial son los que se priorizan, luego se toma el criterio de que si el expediente tiene plazos para dar un silencio administrativo a favor o a pesar que no se cumple algún requisito, todo ello con el fin de evitar la responsabilidad administrativa y luego un proceso por negligencia y demora en la tramitación.

03. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. Lo más importante son los conocimientos de las normas que se manejan en el sector afín de que se puedan aplicar en la solución o respuesta a los solicitado por el administrado, asimismo, la experiencia y casuísticas de hechos parecidos contribuyen a solucionar pedidos de los administrados.

04. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes, contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. Teniendo un buen equipo de cómputo, la rapidez en los sistemas informáticos puede acortar tiempo para dar respuesta al usuario, ya que la tecnología acorta muchas brechas. Con todo un equipo implementado tanto en útiles hasta la maquinaria, un ambiente adecuado de trabajo, asimismo, el trabajo en equipo ayudará a que los expedientes sean atendidos oportunamente.

05. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Efectivamente, tener un flujograma sobre el tratamiento que debería tener un trámite solicitado ayudará a que las solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos y evitar así la burocracia de papeleos y pérdida de los mismos expedientes, los trabajadores deberían conocer dicho flujograma para poder orientar el camino a seguir con las solicitudes de los administrados afines de acortar plazos y evitar los silencios administrativos responsabilidades que conlleva dicha demora.

06. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

Rp. Ayudaría a que los expedientes ingresen completos, asimismo, a tener claro el tratamiento que debería seguir una solicitud afín de lograr el objetivo que se anhela, que es la calidad de atención a los administrados, asimismo, establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistémica.

07. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. Si se tiene una buena selección de personal, la demora en la atención disminuiría, toda vez, que se debe tener en cuenta con el personal idóneo con conocimientos previos, que contribuyan a una buena gestión y no retrasarla; es por ello que los términos de referencia deberían estar dirigidos al personal que pueda aportar en el logro de los objetivos institucionales.

08. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. Si, toda vez que cada realidad es diferente, cada sector es distinto, la inclusión sería algo general como que procedimientos hay en cada área, que temas generalmente se deben tratar, lo relacionado a las normas y reglas con que se rige la institución.

09. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión óptima de los expedientes? Explique.

Rp. Si se debería implementar, para que ningún personal sea indispensable y que conozca lo que otras áreas hacen, asimismo, tener una visión global de la institución en cuanto a la rotación de personal, se debería tener en cuenta la formación profesional que tiene y que debe estar acorde con las funciones a desempeñar, las evaluaciones periódicas al personal son importantes para visualizar que está faltando. Si se necesita una rotación de personal para explotar sus capacidades.

10. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. Comisión de trabajo, atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo dejado para atender un expediente hace que el trámite demora, es por ello que se debe implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención en la entidad.



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinistas y Usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Entrevistado: Sr. Manuel Pinto Zúñiga

Cargo: Usuario

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

01. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. Sí, porque los documentos son derivados a las áreas correspondientes según lo solicitado y además existe un sistema informático de seguimiento de expedientes que facilita la ubicación de los mismos.

02. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Desconoce una tabla de priorización de expedientes, ni tampoco ha visto que a los expedientes urgentes le pongan un sello de priorización.

03. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. La experiencia personal permite tener el conocimiento porque maneja un adecuado tratamiento a los expedientes, el manejo de las normas te da la base legal para poder analizar, tratar y responder los documentos, el manejo de los tics, te da la posibilidad de buscar las normas por internet, crear documentos y otros.

04. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes, contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. Contribuyen de manera significativa, ya que en la actualidad toda esta digitalizada y sistematizada, lo que hace posible que los procesos se agilizan, por lo tanto, el material de escritorio y los servicios deben ser suficientes para poder realizar los procesos sin inconvenientes.

05. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Se favorece el trámite del expediente porque permite establecer claramente los procesos, el tiempo de duración y los responsables de cada proceso, de esta manera se agilizan los trámites.

06. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

Rp. Es muy importante porque en el manual de procedimientos administrativos se establecen los requisitos de los trámites, los responsables de cada proceso, el tiempo que debe durar cada proceso, la ruta que debe seguir cada trámite y los documentos que se deben generar. Esto permite que los documentos cuando lleguen a un área determinada sean atendidos en el tiempo establecido en el manual.

07. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. La selección adecuada de personal, se debe basar en el perfil profesional, las funciones que realizan y la experiencia en el puesto del trabajador, y este permite que los expedientes se gestionan con criterio, base legal y pertinencia.

08. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. La inducción es importante porque ayuda al personal nuevo a conocer el ambiente laboral, políticas y normas de la Institución y el Sistema de trabajo que se lleva a cabo, fortalece las relaciones humanas.

09. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión óptima de los expedientes? Explique.

Rp. Contribuye siempre y cuando, el personal tenga el conocimiento del puesto al que será rotado, sino tiene el conocimiento, este causará el atraso en la gestión de los expedientes.

10. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. Afecta en la oportuna atención del expediente, porque se debe de dedicar tiempo para cada una de las tareas que el personal es requerido, se sugiere que debe existir una oficina de atención al usuario, con soporte técnico, puede ser presencial u On line, se debe crear un sistema de priorización de trámite y de seguimiento del mismo.



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al jefe de administración, Especialistas en Educación, Oficinistas y Usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

Entrevistado: Sra. Damaris Pilco Rengifo

Cargo: Usuaria

Institución: Dirección Regional de Educación del Callao

01. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

Rp. Si me parece que es oportuna la distribución y derivación de los expedientes desde mesa de partes, la dificultad está en la oficina donde es derivada, por demorar en el despacho, por lo tanto, la atención al expediente demora un poco en dicha oficina que llega.

02. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.

Rp. Me parece si es adecuada salvo en algunos casos que la información solicitada podría atenderse antes del plazo establecido. Pero a veces es atendida en el último día de la fecha.

03. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

Rp. Es de suma importancia que el personal tenga amplio conocimiento del caso o expediente a tratar, ya que esto facilita el tratamiento oportuno y adecuado del expediente.

04. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes, contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

Rp. Me parece que es importante contar con la dotación de materiales y equipos necesarios para que se pueda brindar una buena y oportuna atención al público usuario, ya que contar sobre todo con un equipo de cómputo en buen estado va facilitar que la atención sea la adecuada.

05. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.

Rp. Claro porque ayudaría mucho al personal usuario para así poder saber el trámite correspondiente del documento o solicitud presentada ante la DREC.

06. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.

07.

Rp. Es muy importante ya que podría simplificar algunos pasos y dar la atención óptima y rápida del tratamiento de los expedientes.

08. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique.

Rp. Favorece mucho ya que una adecuada selección de personal evitaría la mala elección de un profesional que no esté dispuesto a brindar la debida atención al público usuario y a la gestión de expedientes.

09. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle.

Rp. Si, de suma importancia ya que estaría debidamente capacitada para asumir las funciones encomendadas y cumplir al 100% con las labores encomendadas.

10. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión optima de los expedientes? Explique.

Rp. Si, contribuiría a la gestión de expedientes, dado que esto podría ayudar a que el personal a cargo cumpla al 100% con la gestión de expedientes encomendados. Por otro lado el tema de rotación no creo que aportaría tanto a la gestión de expedientes.

11. Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?

Rp. Se sugiere que la DREC implemente una oficina con el personal adecuado para la atención exclusiva al público usuario, y así evitar la pérdida de tiempo, tanto para los usuarios como para el personal que atiende.

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista (jefe de la Oficina Administrativa)

Entrevista sobre la Gestión de Expedientes

Entrevistado: fecha de ingreso:

Edad (años): Sexo: M () F () Fecha:

Indicaciones:

- A continuación, se presentan 10 preguntas de respuesta abierta relacionadas a la gestión de expedientes
- El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, por lo que agradecemos que su participación sea con la mayor honestidad y objetividad.
- Lea detenidamente cada PREGUNTA y escriba su respuesta en los espacios en blanco, según corresponda.
- Si tiene alguna duda o consulta puede hacerla llegar a la persona que le entregó este cuestionario.
- Responda todas las preguntas.

Inicio del cuestionario

1. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

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

2. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar un tratamiento documentario respectivo? Explique

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

3. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

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

4. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

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

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

5. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique

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

6. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique

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

7. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique

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

8. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle

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

9. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión de expedientes? Explique

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

10. Explique de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?

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

Fin de la entrevista

Gracias por su participación.

Guía de entrevista (Especialistas)

Entrevista sobre la Gestión de Expedientes

Entrevistado: fecha de ingreso:

Edad (años): Sexo: M () F () Fecha:

Indicaciones:

- A continuación, se presentan 10 preguntas de respuesta abierta relacionadas a la gestión de expedientes
- El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, por lo que agradecemos que su participación sea con la mayor honestidad y objetividad.
- Lea detenidamente cada PREGUNTA y escriba su respuesta en los espacios en blanco, según corresponda.
- Si tiene alguna duda o consulta puede hacerla llegar a la persona que le entregó este cuestionario.
- Responda todas las preguntas.

Inicio del cuestionario

1. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

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

2. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique

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

3. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

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

4. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet y otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

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

5. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique

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

6. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique

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

7. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique

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

8. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle

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

9. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión optima de los expedientes? Explique

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

10. Explique de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?

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

Fin de la entrevista

Gracias por su participación.

Guía de entrevista (Técnicos Administrativos)

Entrevista sobre la Gestión de Expedientes

Entrevistado: fecha de ingreso:

Edad (años): Sexo: M () F () Fecha:

Indicaciones:

- A continuación, se presentan 10 preguntas de respuesta abierta relacionadas a la gestión de expedientes
- El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, por lo que agradecemos que su participación sea con la mayor honestidad y objetividad.
- Lea detenidamente cada PREGUNTA y escriba su respuesta en los espacios en blanco, según corresponda.
- Si tiene alguna duda o consulta puede hacerla llegar a la persona que le entregó este cuestionario.
- Responda todas las preguntas.

Inicio del cuestionario

1. ¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?

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

2. ¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento oportuno de los documentos? Explique

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

3. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

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

4. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

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

5. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique

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

6. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique

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

7. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión óptima de los expedientes? Explique

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

8. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle

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

9. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión de expedientes? Explique

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

10. Explique de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?

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

Fin de la entrevista

Gracias por su participación.

Guía de entrevista (Usuarios)

Entrevista sobre la Gestión de Expedientes

Entrevistado: fecha de ingreso:

Edad (años): Sexo: M () F () Fecha:

Indicaciones:

- A continuación, se presentan 10 preguntas de respuesta abierta relacionadas a la gestión de expedientes
- El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, por lo que agradecemos que su participación sea con la mayor honestidad y objetividad.
- Lea detenidamente cada PREGUNTA y escriba su respuesta en los espacios en blanco, según corresponda.
- Si tiene alguna duda o consulta puede hacerla llegar a la persona que le entregó este cuestionario.
- Responda todas las preguntas.

Inicio del cuestionario

1. ¿Cree usted que la recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen a la atención oportuna de los documentos? ¿Por qué?

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

2. ¿Considera usted que los criterios que se utiliza para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario es adecuado? Explique.

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

3. ¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.

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

4. ¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique.

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

5. ¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique

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

6. ¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique

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

7. ¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique

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

8. ¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle

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

9. ¿Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión de expedientes? Explique

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

10. Explique de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes ¿Qué sugerencias brindaría?

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

Fin de la entrevista

Gracias por su participación.

Anexo 5. Preguntas de los entrevistados

Administrador y Especialistas en Educación

Categorías (Variables)	Subcategorías (Dimensiones)	Preguntas	Entrevistas por Tipo de Actor			Hallazgos
			Entrevista 1 Víctor Meléndez Carhuas	Entrevista 2 Juan Barrera Laos	Entrevista 3 Miguel Coronado Berrios	
PROCESO	Recepción	¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?	Facilitan mucho en ubicar e identificar en manos de quien se encuentra el expediente y se viene desarrollando la resolución sobre un caso en particular.	Afecta en cierta medida, pero es importante que a través de un control planificado permita mayor fluidez a la gestión de expedientes antes de verse entrapados.	Estos procesos son muy lentos, por lo tanto, no contribuyen en forma oportuna con la gestión documentaria.	Los especialistas consideran que los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes son importantes porque facilitan la identificación de la ubicación y permite la fluidez a la gestión de expedientes, pero que en la DREC estos procesos son lentos y no contribuyen con la gestión documentaria de forma oportuna.
	Distribución y Derivación					
	Valoración y tratamiento documentario	¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.	Los expedientes son tratados por orden de prelación se puede priorizar cuando el caso es de urgencia	Se prioriza de acuerdo al asunto a tratar según; las quejas o denuncias de usuarios, solicitud de tramites de convenios, auspicios, capacitaciones, compromisos de desempeño y gestión escolar y temas relacionadas a función.	Según la naturaleza del expediente son derivados a las direcciones y jefaturas y estas a su vez al destinatario para su tratamiento	Los especialistas consideran que los expedientes son priorizados de acuerdo al asunto a tratar, hay algunos de mayor urgencia como en el caso de denuncias, quejas, trámites de convenios, auspicios, capacitaciones, compromisos de desempeño y gestión escolar.
CONOCIMIENTO	TIC	¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.	La experiencia del personal es vital en el desarrollo de un proceso administrativo, cada servidor adquiere una experiencia cada día y esto es valioso.	El conocimiento de la normatividad y el uso de las Tics, permite el desarrollo y agilidad de los procesos administrativos, el manejo de ordenadores e impresoras para realizar los informes. Resoluciones, oficios y las videoconferencias y redes sociales permiten una fluidez en la comunicación y la información.	El uso de la tecnología permite acelerar procesos de expedientes, el uso de aplicativos en Excel es mucho más adecuado.	La experiencia y el conocimiento de la normatividad y la tecnología permiten acelerar los procesos de atención a los expedientes. Esto se va fortaleciendo en el trabajo diario lo que le da mayor valor a la experiencia del trabajador. El uso de ordenadores, programas como Excel y otros permiten una fluidez en la comunicación y la información,
	Normas					
	Experiencia del personal					

Categorías (Variables)	Subcategorías (Dimensiones)	Preguntas	Entrevistas por Tipo de Actor			Hallazgos
			Entrevista 1 Víctor Meléndez Carhuas	Entrevista 2 Juan Barrera Laos	Entrevista 3 Miguel Coronado Berrios	
CONDICIONES BÁSICAS	Logística	¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique	El insumo más importante para una buena atención es contar con los instrumentos de trabajo, la tecnología brinda un gran aporte.	El mobiliario no es el adecuado, los materiales son escasos e insuficientes, las computadoras e impresoras tienen fallas y vuelven lentos los procesos, no hay comunicación telefónica con autoridades y colegas, solo a través del WhatsApp o Messenger, no hay sala de reuniones, no hay lugar para atención a los usuarios.	Son los necesarios para la atención oportuna de expedientes, sin internet los procesos son muy restringidos	Los aspectos logísticos son necesarios para la atención oportuna de expedientes. Sin embargo, en la DREC el mobiliario, las computadoras e impresoras no son adecuados y los materiales de escritorio son escasos e insuficientes. En cuanto a la tecnología, la comunicación es restringida y sin internet los procesos son restringidos
	Flujograma	¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.	Sí, porque coadyuva en la delegación de funciones y porque una hoja de ruta nos señala el avance de la labor efectuada.	Sí, porque los expedientes se podrán distribuir mejor, seguir procesos, procedimientos, tiempos y funciones, el trabajo sería eficaz y por resultados	Es fundamental el uso de un flujograma, ya que, permitiría orden y celeridad	La hoja de ruta coadyuva a conocer el avance de la labor efectuada y el flujograma permitiría distribuir mejor los expedientes y seguir procesos, procedimientos, tiempos y funciones con orden y celeridad.
	Hoja de ruta					

	Manual de procedimientos	¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.	El manual de procedimientos es importante en la administración, porque facilita los procesos y mide los tiempos	Contar con un MAPRO tiene mucha importancia, es un instrumento de la gestión administrativa que apoya el quehacer cotidiano de todas las Áreas, ahí se consignan los procedimientos y acciones para que los trabajadores cumplan sus funciones, se establezcan sus procedimientos, actividades y tareas según el rol o funciones, asimismo, agiliza los procesos administrativos.	Son elementos básicos en la gestión educativa, permite orden, responsabilidad y funcionalidad	El manual de procedimientos es importante en la administración porque consigna los procedimientos y acciones para el cumplimiento de funciones. Se establecen procedimientos, actividades y tareas según el rol o funciones, facilita los procesos administrativos
RECURSO HUMANO	Reclutamiento y selección	¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique	Sin una buena selección de personal no se puede avanzar en la ruta de la eficiencia y la eficacia, es necesario contar con personal preparado para que pueda realizar bien su trabajo.	Influye en gran medida la selección del personal, el cual debe conocer de gestión por procesos, tratamiento y sistematización de expedientes, por lo que se requiere que cuente con un perfil del cargo para el cumplimiento de sus funciones.	Es muy necesaria la especialización, la generalización no es eficaz.	La selección adecuada del personal que cuente con un perfil acorde al cargo influye en gran medida para la eficiencia y eficacia en la gestión, tratamiento y sistematización de expedientes. Asimismo, es necesario la especialización de los servidores.
	Inducción y capacitación	¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle	Su importancia radica en un buen proceso de producción, para lo cual, la administración tiene la obligación de implementar el programa de inducción.	Si considero que un proceso de inducción al personal que va a asumir nuevas funciones, es importante y prioritario, el objetivo es que se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va a desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, aumentar su motivación y adaptación.	La inducción y luego la capacitación al personal son fundamentales	Los especialistas manifiestan que la inducción es importante para un buen proceso de producción, permite que el trabajador se adapte y conozca las funciones, procedimientos, actividades y tareas que va a desarrollar lo más pronto posible para optimizar su trabajo y productividad, aumenta su motivación y adaptación.

	Seguimiento, monitoreo y rotación	Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión optima de los expedientes? Explique	El seguimiento y monitoreo tienen que ser constantes en el ámbito administrativo, así como, la fiscalización a través del funcionamiento de un comité formado por el control interno.	Considero que el plan de seguimiento y monitoreo si contribuiría a la gestión optima de los expedientes, mientras que la rotación no, toda vez, que se requeriría de procesos de inducción y adaptación, cuando lo que se desea es la optimización del tiempo, la especialización y resultados.	Todo proceso de monitoreo ayuda mucho a quienes son poseedores de expedientes sobre todo por el tiempo según la ley de procedimiento administrativos.	El desarrollo del plan de seguimiento y monitoreo tienen que ser constantes en el ámbito administrativo, este aspecto contribuye a la gestión optima de los expedientes sobre todo en los tiempos utilizados. La rotación puede lentificar los procesos, ya que se requeriría procesos de inducción y adaptación en los nuevos puestos.
FUNCIONES GENERALES	Carga procesal	Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?	Afecta en cierta medida, pero es importante que a través de un control planificado permita mayor fluidez a la gestión de expedientes antes de verse entrapados	Considero que la alta carga procesal, la atención en paralelo a usuarios, participación en comisiones y atención de expedientes afectan considerablemente en la calidad de atención al usuario, por lo que recomendaría que el personal debe cumplir lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones acordadas al POI, no encargarle tareas que no van acorde a sus funciones.	. La carga procesal afecta directamente con la demora de expedientes, normalmente el personal está involucrado en muchas comisiones más aún que la DREC cumpla la función rectora y función ejecutora es decir funciones de DREC y de UGEL	En la DREC el personal está involucrado en muchas comisiones, existe alta carga procesal y se atiende en paralelo a usuarios, lo que afecta considerablemente la calidad de la atención al usuario debido a que la DREC cumple función rectora y ejecutora al mismo tiempo. Se recomienda que el personal cumpla lo que establece el reglamento de la entidad, el MAPRO y las acciones del POI, para no cargarle tareas que no van acorde a sus funciones.
	Atención al usuario					
	Comisiones de trabajo					

De los Oficinistas

Categorías (Variables)	Subcategorías (Dimensiones)	Preguntas	Entrevistas por tipo de actor		Hallazgos
			Entrevista 4 Anyela Milagros Palacios Ibarra	Entrevista 5 Anahí Milagros Salazar Larico	
PROCESO	Recepción	¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?	Todos los expedientes recepcionados, son derivados el mismo día y los demás al día siguiente y son distribuidos a cada oficina para evitar la demora en el tratamiento de los documentos.	En primer lugar, la recepción de expedientes debe tener una revisión minuciosa afín de evitar que el expediente sea devuelto por faltas de algún requisito, en segundo lugar, la buena distribución y derivación hacia las áreas, equipos u oficinas que deben trabajar el expediente hace que se acorte el tiempo del trámite solicitado ya que se deriva mal el expediente ira a una oficina y a otra, ampliando los plazos.	Encontramos una primera demora en la recepción y distribución de expedientes ya que de acuerdo a la recepcionista de mesa de partes solo una parte son distribuidos el mismo día. Por otro lado, la oficinista de personal que recepciona los expedientes correspondientes a dicha oficina, menciona que realiza una revisión minuciosa de cada uno de ellos, a fin de evitar devolverlos por falta de algún requisito Aquí se entiende que no se distribuye rápidamente para la correcta revisión. Menciona que las oficinas que deben atender el expediente pueden demorar si se derivan mal los expedientes.
	Distribución y Derivación				
	Valoración y tratamiento documentario	¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.	Se derivan los expedientes en el día, cuando tienen plazos o son urgentes, en caso contrario se derivan todos los expedientes a primera hora del día siguiente.	Primero los expedientes que tengan que ver con los plazos, como los documentos del poder judicial son los que se priorizan, luego se toma el criterio de que si el expediente tiene plazos para dar un silencio administrativo a favor o a pesar que no se cumple algún requisito, todo ello con el fin de evitar la responsabilidad administrativa y luego un proceso por negligencia y demora en la tramitación.	Se prioriza la atención de los expedientes en función a los plazos, algunos son de atención urgente como los del Poder Judicial, y aquellos que tienen plazos para dar un silencio administrativo a favor a pesar que no se cumpla algún requisito. Todo ello con el fin de evitar la responsabilidad administrativa y luego un proceso de negligencia y demora en la tramitación.
CONOCIMIENTO	TIC	¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado	Esto nos permite tener una adecuada atención y calificación de expedientes, fácil acceso a mucha información requerida y basarnos en un sustento para darle el tratamiento adecuado al referido expediente, asimismo, la	Lo más importante son los conocimientos de las normas que se manejan en el sector afín de que se puedan aplicar en la solución o respuesta a los solicitado por el administrado, asimismo, la experiencia y casuísticas de hechos parecidos contribuyen a solucionar pedidos de los	Lo más importante son los conocimientos de las normas que se manejan en el sector afín de que se puedan aplicar en la solución o respuesta a los solicitado por el administrado, asimismo, la experiencia la experiencia del personal que procesa los expedientes es vital afín de que siga el correcto
	Normas				

	Experiencia del personal	de los expedientes? Explique.	experiencia del personal que procesa los expedientes es vital afin de que siga el correcto proceso y no demorar en la atención del usuario.	administrados.	proceso y no demorar en la atención del usuario
CONDICIONES BÁSICAS	Logística	¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique	Es importante para el óptimo desarrollo de las actividades siempre que se hace el requerimiento de materiales no llega oportunamente a la oficina.	Teniendo un buen equipo de cómputo, la rapidez en los sistemas informáticos puede acortar tiempo para dar respuesta al usuario, ya que la tecnología acorta muchas brechas. Con todo un equipo implementado tanto en útiles hasta la maquinaria, un ambiente adecuado de trabajo, asimismo, el trabajo en equipo ayudará a que los expedientes sean atendidos oportunamente.	Teniendo un buen equipo de cómputo, la rapidez en los sistemas informáticos puede acortar tiempo para dar respuesta al usuario, ya que la tecnología acorta muchas brechas. Con todo un equipo implementado tanto en útiles hasta la maquinaria, un ambiente adecuado de trabajo, asimismo, el trabajo en equipo ayudará a que los expedientes sean atendidos oportunamente. Sin embargo, cuando se realiza el requerimiento de materiales no llega oportunamente.
	Flujograma	¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.	Sí, porque es una muestra de pasos y acciones de un procedimiento para poder dar un mejor trámite a los expedientes.	Efectivamente, tener un flujograma sobre el tratamiento que debería tener un trámite solicitado ayudará a que las solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos y evitar así la burocracia de papeleos y perdida de los mismos expedientes, los trabajadores deberían conocer dicho flujograma para poder orientar el camino a seguir con las solicitudes de los administrados afines de acortar plazos y evitar los silencios administrativos responsabilidades que conlleva dicha demora.	Efectivamente, tener un flujograma sobre el tratamiento que debería tener un trámite solicitado ayudará a que las solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos y evitar así la burocracia de papeleos y perdida de los mismos expedientes, los trabajadores deberían conocer dicho flujograma para poder orientar el camino a seguir con las solicitudes de los administrados afines de acortar plazos y evitar los silencios administrativos responsabilidades.
	Hoja de ruta				

Categorías (Variables)	Subcategorías (Dimensiones)	Preguntas	Entrevistas por tipo de actor		Halalazgos
			Entrevista 4 Anyela Milagros Palacios Ibarra	Entrevista 5 Anahí Milagros Salazar Larico	
	Manual de procedimientos	¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.	Es muy importante, ya que permite al trabajador de la institución conocer claramente que debe hacer y como conocer los recursos y requisitos necesarios para cumplir con determinados tramites	Ayudaría a que los expedientes ingresen completos, asimismo, a tener claro el tratamiento que debería seguir una solicitud afín de lograr el objetivo que se anhela, que es la calidad de atención a los administrados, asimismo, establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistémica.	El manual de procedimiento ayudaría a que los expedientes ingresen completos y a tener claro el tratamiento que debería seguir. Asimismo, establece una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistémica.
RECURSO HUMANO	Reclutamiento y selección	¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique	En la medida de lo posible, ya que la selección del personal tiene que ser de acuerdo al perfil requerido para luego pasar por el proceso de inducción, entonces se puede realizar una gestión óptima.	Si se tiene una buena selección de personal, la demora en la atención disminuiría, toda vez, que se debe tener en cuenta con el personal idóneo con conocimiento previos, que contribuyan a una buena gestión y no retrasarla; es por ello que los términos de referencia deberían estar dirigidos al personal que pueda aportar en el logro de los objetivos institucionales.	La selección de personal tiene que ser de acuerdo al perfil requerido y luego pasar por un proceso de inducción. Esto contribuye a una buena gestión y no la retrasa; es por ello que los términos de referencia para la contratación deberían estar dirigidos al personal que pueda aportar en el logro de los objetivos institucionales.
	Inducción y capacitación	¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle	Si, ya que con este programa de inducción es notable el aumento de inducción de productividad, ayuda a ser productivo desde el inicio, facilita el aprendizaje, se evita errores	Si, toda vez que cada realidad es diferente, cada sector es distinto, la inclusión sería algo general como que procedimientos hay en cada área, que temas generalmente se deben tratar, lo relacionado a las normas y reglas con que se rige la institución.	El programa de inducción aumenta la productividad desde el inicio, facilita el aprendizaje y se evita errores. Considerando que cada realidad es diferente, la inducción sería algo general como los procedimientos de cada área, que temas generalmente se deben tratar, lo relacionado a las normas y reglas con que se rige la institución.
	Seguimiento, monitoreo y rotación	Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la	El Plan de seguimiento y monitoreo contribuiría, ya que, se podría verificar la efectividad y la eficiencia que se le da a la gestión de expedientes, mientras que la rotación de personal retrasa las actividades	Si se debería implementar, para que ningún personal sea indispensable y que conozca lo que otras áreas hacen, asimismo, tener una visión global de la institución en cuanto a la rotación de personal, se debería tener en cuenta la formación profesional que tiene y que debe	El Plan de seguimiento y monitoreo contribuiría, ya que, se podría verificar la efectividad y la eficiencia que se le da a la gestión de expedientes, mientras que la rotación de personal retrasa las actividades programadas.

		gestión óptima de los expedientes? Explique	programadas.	estar acorde con las funciones a desempeñar, las evaluaciones periódicas al personal son importantes para visualizar que está faltando. Si se necesita una rotación de personal para explotar sus capacidades.	Por otro lado, si se da la rotación debe tomarse en cuenta la formación profesional la cual debe estar de acuerdo a las funciones que el personal va a desempeñar. Las evaluaciones periódicas con importantes para visualizar que está faltando.
FUNCIONES GENERALES	Carga procesal	Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?	Solo puede afectar por la falta de personal en la oficina, por eso se sugiere atender el requerimiento de acuerdo a la necesidad de personal de la oficina y así se pueda delegar las funciones competentes de cada uno.	Comisión de trabajo, atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo dejado para atender un expediente hace que el trámite demora, es por ello que se debe implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención en la entidad.	La carga procesal, la comisión de trabajo, la atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con el uso del tiempo dejado para atender un expediente hace que el trámite demore. Por ello que se debe implementar un horario de trabajo, tomando en cuenta los plazos establecidos para dar respuesta de un trámite, asimismo, tener en cuenta el horario de atención en la entidad.
	Atención al usuario				
	Comisiones de trabajo				

De los Usuarios

Categorías (Variables)	Subcategorías (Dimensiones)	Preguntas	Entrevistas por tipo de actor		Hallazgos
			Entrevista 6 Damaris Pilco Rengifo	Entrevista 7 Manuel Pinto Zúñiga	
PROCESO	Recepción	¿En qué medida los procesos de recepción, distribución y derivación de expedientes que se realizan en la DREC, contribuyen al tratamiento oportuno de los documentos?	Si me parece que es oportuna la distribución y derivación de los expedientes desde mesa de partes, la dificultad está en la oficina donde es derivada, por demorar en el despacho, por lo tanto, la atención al expediente demora un poco en dicha oficina que llega.	Sí, porque los documentos son derivados a las áreas correspondientes según lo solicitado y además existe un sistema informático de seguimiento de expedientes que facilita la ubicación de los mismos.	Los usuarios mencionan que los documentos de distribución y derivación se realizan oportunamente, y es en las oficinas donde es derivada donde demora el despacho. El sistema informático facilita la ubicación de los mismos.
	Distribución y Derivación				
	Valoración y tratamiento documentario	¿Qué criterios se aplica para priorizar los expedientes y brindar el tratamiento documentario respectivo? Explique.	Me parece si es adecuada salvo en algunos casos que la información solicitada podría atenderse antes del plazo establecido. Pero a veces es atendida en el último día de la fecha.	Desconoce una tabla de priorización de expedientes, ni tampoco ha visto que a los expedientes urgentes le pongan un sello de priorización.	
CONOCIMIENTO	TIC	¿En qué medida la experiencia del personal, el conocimiento de las TIC y las Normas permiten un tratamiento adecuado de los expedientes? Explique.	Es de suma importancia que el personal tenga amplio conocimiento del caso o expediente a tratar, ya que esto facilita el tratamiento oportuno y adecuado del expediente.	La experiencia personal permite tener el conocimiento porque maneja un adecuado tratamiento a los expedientes, el manejo de las normas te da la base legal para poder analizar, tratar y responder los documentos, el manejo de los tics, te da la posibilidad de buscar las normas por internet, crear documentos y otros.	Es de suma importancia que el personal tenga amplio conocimiento del caso o expediente, maneje las normas y las TICs, ya que esto facilita el tratamiento oportuno y adecuado del expediente.
	Normas				
	Experiencia del personal				

Categorías (Variables)	Subcategorías (Dimensiones)	Preguntas	Entrevistas por tipo de actor		Hallazgos
			Entrevista 6 Damaris Pilco Rengifo	Entrevista 7 Manuel Pinto Zúñiga	
CONDICIONES BÁSICAS	Logística	¿De qué manera la dotación de materiales de escritorio, equipos y servicios (luz, internet, otros) suficientes contribuyen a la atención oportuna de los expedientes? Explique	Me parece que es importante contar con la dotación de materiales y equipos necesarios para que se pueda brindar una buena y oportuna atención al público usuario, ya que contar sobre todo con un equipo de cómputo en buen estado va facilitar que la atención sea la adecuada.	Contribuyen de manera significativa, ya que en la actualidad toda esta digitalizada y sistematizada, lo que hace posible que los procesos se agilizan, por lo tanto, el material de escritorio y los servicios deben ser suficientes para poder realizar los procesos sin inconvenientes.	Consideran la importancia de contar con los materiales y equipos necesarios para brindar buena y oportuna atención al usuario, en especial los equipos informativos ya que los procesos son digitalizados y hacen posible la rapidez de los procesos.
	Flujograma	¿Cree usted que contar con un flujograma y hoja de ruta adecuada favorecerían el trámite oportuno de expedientes? Explique.	Claro porque ayudaría mucho al personal usuario para así poder saber el trámite correspondiente del documento o solicitud presentada ante la DREC.	Se favorece el trámite del expediente porque permite establecer claramente los procesos, el tiempo de duración y los responsables de cada proceso, de esta manera se agilizan los trámites.	Favorecería el trámite del expediente porque establecería claramente los procesos, el tiempo de duración y los responsables de cada proceso, y al usuario le permitirían conocer el trámite correspondiente.
	Hoja de ruta				
	Manual de procedimientos	¿Qué tan importante es contar con un manual de procedimientos administrativos para acelerar el proceso del trámite documentario de expedientes? Explique.	Es muy importante ya que podría simplificar algunos pasos y dar la atención óptima y rápida del tratamiento de los expedientes	Es muy importante porque en el manual de procedimientos administrativos se establecen los requisitos de los trámites, los responsables de cada proceso, el tiempo que debe durar cada proceso, la ruta que debe seguir cada trámite y los documentos que se deben generar. Esto permite que los documentos cuando lleguen a un área determinada sean atendidos en el tiempo establecido en el manual	El manual de procedimientos ayuda a simplificar algunos pasos y dar la óptima y rápida atención del tratamiento de los expedientes ya que establece los requisitos de cada proceso, el tiempo para cada uno de ellos y los documentos que debe generar.
RECURSO HUMANO	Reclutamiento y selección	¿En qué medida la selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes? Explique	Favorece mucho ya que una adecuada selección de personal evitaría la mala elección de un profesional que no esté dispuesto a brindar la debida atención al público usuario y a la gestión de expedientes	La selección adecuada de personal, se debe basar en el perfil profesional, las funciones que realizan y la experiencia en el puesto del trabajador, y este permite que los expedientes se gestionen con criterio, base legal y pertinencia.	La selección adecuada del personal favorece la gestión de expedientes ya que la experiencia del puesto y el perfil profesional del trabajador favorecen la gestión con criterio, base legal y pertinencia.
	Inducción y capacitación	¿Considera usted importante la implementación de un programa de inducción para	Si, de suma importancia ya que estaría debidamente capacitada para asumir las funciones encomendadas y cumplir al 100% con las labores	La inducción es importante porque ayuda al personal nuevo a conocer el ambiente laboral, políticas y normas de la Institución y el Sistema de trabajo que se lleva a cabo,	El programa de inducción es importante porque ayuda a conocer al personal nuevo, el ambiente laboral, las políticas y el sistema de trabajo para cumplir con las funciones encomendadas al

		el personal que asume nuevas funciones en el área administrativa? Detalle	encomendadas	fortalece las relaciones humanas.	100%.
	Seguimiento, monitoreo y rotación	Ud. Cree que la implementación de un plan de seguimiento, monitoreo y rotación del personal contribuiría a la gestión optima de los expedientes? Explique	Si, contribuiría a la gestión de expedientes, dado que esto podría ayudar a que el personal a cargo cumpla al 100% con la gestión de expedientes encomendados. Por otro lado, el tema de rotación no creo que aportaría tanto a la gestión de expedientes.	Contribuye siempre y cuando, el personal tenga el conocimiento del puesto al que será rotado, sino tiene el conocimiento, este causará el atraso en la gestión de los expedientes.	El plan de seguimiento y monitoreo puede favorecer la gestión de expedientes porque promueve el cumplimiento de los mismos. La rotación no aportaría mucho
FUNCIONES GENERALES	Carga procesal	Explique ¿de qué manera la carga procesal (exceso de expedientes), la atención al usuario y la participación del personal en diversas comisiones de trabajo pueden afectar la atención de expedientes? ¿Qué sugerencias brindaría?	Se sugiere que la DREC implemente una oficina con el personal adecuado para la atención exclusiva al público usuario, y así evitar la pérdida de tiempo, tanto para los usuarios como para el personal que atiende.	Afecta en la oportuna atención del expediente, porque se debe de dedicar tiempo para cada una de las tareas que el personal es requerido, se sugiere que debe existir una oficina de atención al usuario, con soporte técnico, puede ser presencial u On line, se debe crear un sistema de priorización de trámite y de seguimiento del mismo.	Afecta en la oportuna atención del expediente, considerando que cada expediente requiere la dedicación exclusiva de casi 6 horas como mínimo, la sumatoria de horas en total para la atención de todos los expedientes no corresponde a la jornada laboral del trabajador. Se recomienda incluir una oficina para atención al público usuario en forma exclusiva
	Atención al usuario				
	Comisiones de trabajo				

Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de la tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Guido Junior Bravo Huaynates, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Caracterización de la Gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019" del estudiante **Luis Manuel Navarro Porras**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 03 de agosto del 2019

Guido Junior Bravo Huaynates

DNI:21134641

Anexo 7. Turnitin

Feedback Studio - Opera
turnitin.com/apes/cari/ales/

feedback studio Gestión de expedientes /0

Resumen de coincidencias

24 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	blogs.monografias.com Fuente de Internet	2 %
3	www.drec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4	ricardoayalagordillo.com Fuente de Internet	1 %
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	prezi.com Fuente de Internet	1 %
7	ddd.uab.cat Fuente de Internet	1 %
8	vlex.com.pe Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 54 Número de palabras: 16406 Text-only Report High Resolution Activado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Caracterización de la gestión de expedientes en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

Anexo 8. Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... NAVARRO PORRAS LUIS MANUEL

D.N.I. : 06952246

Domicilio : AV. LOS DOMINICANOS M2. A LT. 15-VENEZIA-SMP

Teléfono : Fijo : 5748468 Móvil: 991767935

E-mail : Luisnavarro189@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... NAVARRO PORRAS LUIS MANUEL

Título de la tesis:

..... CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES

..... EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO,

..... AÑO 2019

Año de publicación : 2020

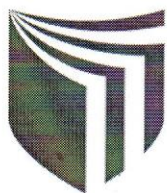
4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 22 DE FEBRERO DE 2020

Anexo 9. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS MANUEL NAVARRO PORRAS

INFORME TITULADO:

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES
EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO,
AÑO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



Q68

DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN