



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema de gestión informático y el trámite documentario en
la Municipalidad Provincial de Bambamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Quintana Davila Tony Cristhian

ASESORA:

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Chiclayo – Perú

2019

Página del jurado



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Sistema de gestión informático y el trámite documental
en la Municipalidad Provincial de Bombamarca

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Tony Kristhian Quintana Dorda
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por Unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, 15 de Mayo de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto

SECRETARIO: Dra. Jacqueline Margot Saldaña Millan

VOCAL: Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Marcon

Dedicatoria

El presente informe académico es dedicado a mi familia que en todo momento me han apoyado con su aliento para poder culminar con éxitos mis estudios de maestría.

Tony

Agradecimiento

A Dios por su eterno amor, a mis padres por su soporte, por su amor y comprensión, por enseñarme con su ejemplo el trabajo, los valores y mis principios ayudándome hacer mejor persona; y a mi bebé, fuente de vida, quien es mi inspiración para seguir luchando.

A los maestros de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por aportar en el desarrollo académico que influirá considerablemente en mi crecimiento profesional.

El autor

Declaratoria de autenticidad

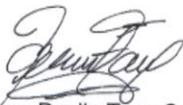
Yo Tony Cristhian Quintana Davila, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44546389, con la tesis titulada "Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca"

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 14 de marzo de 2019



Quintana Davila Tony Cristhian

DNI: 44546389

Presentación

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional y se focalizó en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bambamarca. Asimismo la investigación realizada, está estructurada en cinco capítulos, que son trabajados de manera sucinta en cada uno de los apartados.

Esperamos que el presente estudio sea evaluado valorando el esfuerzo realizado para desarrollar dicha investigación. Es más estoy dispuesto a aceptar su veredicto al presente Informe de Investigación, así como atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su mejoramiento. Es propicia la oportunidad para expresar nuestro sincero agradecimiento a ustedes señores miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de esta prestigiosa Universidad César vallejo, por todas las orientaciones y conocimientos compartidos en el proceso de nuestra formación profesional. Finalmente ponga disposición de la ciudadanía aceptando sugerencia de aquellas personas que benevolentemente quieren que este trabaje mejore.

El autor

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del problema.....	19
1.5. Justificación.....	19
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos.....	19
II. MÉTODO.....	21
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	21
2.2. Variables.....	22
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas de recolección de datos	25
2.5. Validez y confiabilidad.....	25
2.6. Métodos de análisis de datos	26

2.7. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	38
Instrumento de recolección de datos	38
Juicio de expertos	40
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	48
Acta de originalidad de tesis.....	49
Reporte de Turnitin.....	50
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	51

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	23
Tabla 2.	Resultados de confiabilidad instrumento de Sistema de gestión informático.....	26
Tabla 3.	Dimensión del nivel del trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.....	27
Tabla 4.	Sistema de gestión informático en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.....	28
Tabla 5.	Grado de relación entre el Sistema de gestión informático en el trámite documentario y la Municipalidad Provincial de Bambamarca.....	29

Índice de figuras

Figura 1.	Porcentajes del nivel del trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.....	27
Figura 2.	Porcentajes del Sistema de gestión informático en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.....	28

RESUMEN

La presente investigación titulada “Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión Informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016..

La investigación de tipo descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental, la misma que se realizó con la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bambamarca. En la investigación se consideraron teorías científicas de Sistema, Teorías científicas de Informática, seguridad en los Sistemas de Información, sistema documentario, redes digitales, documento electrónico de Schamber, ley de transparencia y acceso a la información pública, N° 27806 , La población está conformada por 2850 personas que pertenecen a la municipalidad de Bambamarca ,con una muestra en estudio de 193.

Finalmente, al determinar la correlación entre las variables el coeficiente de correlación de Pearson de 0.801 que nos indica que existe relación positiva entre las variables sistema de gestión Informático y trámite documentario; además el nivel de relación es significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ y con un nivel de confianza del 99%.

Palabras claves: Sistema, gestión, informático, trámite documentario, municipalidad

ABSTRACT

This research entitled "Computer management system and documentary processing in the Provincial Municipality of Bambamarca - 2016", had as its general objective: Determine the relationship between the computer management system and the documentary process in the Provincial Municipality of Bambamarca - 2016

..

The investigation of descriptive - correlational type, with a non experimental design, the same one that was made with all the workers of the Provincial Municipality of Bambamarca. In the research theories were considered scientific theories of System, Scientific Theories of Information Technology, Security in Information Systems, Documentary System, Digital Networks, Electronic Document of Schamber, Law of Transparency and Access to Public Information, No. 27806, The population is conformed by 2850 people that belong to the municipality of Bambamarca, with a sample in study of 193.

Finally, when determining the correlation between the variables, the Pearson correlation coefficient of 0.801 indicates that there is a positive relationship between the computer management system variables and the documentary process; In addition, the level of relationship is significant at the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ and with a confidence level of 99%.

Keywords: System, management, computer, document processing, municipality

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

A finales de este siglo, la sociedad a nivel mundial se ha expuesto a muchos cambios que impactan a los conocimientos recientes, lo que ha generado en la población un mayor alcance de los medios de comunicación, procesos de ciencia y tecnología, auge de los TIC.

Los constantes cambios que se presentan cada segundo, producto de la ciencia y la tecnología, nos están originando nuevas formas de percibir y vivir en esta era digital, en este sentido el ser humano al estar expuesto a estos medios, se está convirtiendo en un hábito el acceso de los mismos. Asimismo Pernneth (2011) manifiesta que la revolución digital está influenciando en nuestra sociedad, la misma que genera cambios en la organización a nivel política, social, política y cultural.

Es una gran necesidad del estado en brindar reformas, ya que subsiste la poca eficiencia en las instituciones del sector público. Constituyéndose en su mayoría que la realización de los trámites no necesariamente se da por la cantidad de trámites, sin embargo una de las causas es el excesivo tiempo que se toma al realizarlo. (RENIEC, 2012)

La Municipalidad Provincial de Bambamarca, a diario realiza diferentes trámites documentarios tanto internos como externos, siendo una problemática porque existe burocracia administrativa, lo que ha generado trasapelacion, retraso y duplicidad en el trámite de documentos. En el sistema manual actual, no hay ningún mecanismo para notificar a los responsables sobre los documentos que se encuentran en su posesión, los días en proceso, la relevancia o que deben derivarse de manera oportuna a la siguiente oficina para su atención, lo que hace que los documentos se traten de manera inoportuna. En la actualidad el municipio no cuenta con un tipo de sistema de información gerencial que permite identificar la ubicación de los documentos. Por lo que los usuarios se ven en la necesidad de realizar un seguimiento por cada área, trasladándose de una oficina a otra para determinar el

lugar y el estado de sus documentos, lo que genera quejas por parte de los ciudadanos que perciben un mal servicio. Del mismo modo, no hay estadísticas ni informes sobre los documentos, no se sabe con exactitud cuántos de los documentos recibidos, atendidos o archivados, de dónde vinieron, quién los asistió y cuánto tiempo se usa para asistir a un documento, información que permite. Los gerentes y gerentes toman las medidas necesarias para mejorar continuamente el servicio.

1.2. Trabajos previos.

Durand (2018) realiza una indagación en la provincia de Barranca considerando como variable independiente Sistema informático web y la dependiente trámite documentario . La misma que tuvo como población a los usuarios y trabajadores de la UGEL 16. Una de las debilidades encontradas es que no cuenta con un software informático documentario que optimice el control y trámite de los mismos. La actual averiguación se manifiesta con el propósito de implementar y aplicar una herramienta de tecnología web donde se pueda tramitar y tomar mejores decisiones de gestión documentaria, siendo una investigación de alcance descriptiva.

Gilio (2018) desarrolló un trabajo en la ciudad Huarmey algo parecido con la investigación que estamos planteando, en este caso lo que se hizo es con respecto a la implementación de un sistema infomático para el área de trámite documentario permitiendo hacer un mejor control de todos los documentos que entran a dicha comuna. Esta ha considerado a 25 colaboradores de las diferentes oficinas, quienes realizan la función administrativa. La metodología se enfocó principalmente con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño más conveniente es descriptivo. Finalmente se concluye que el 88 % de los entrevistados manifiestan su desacuerdo con la forma como se vienen desarrollando dicho trámite documentario.

Chamorro y Choque (2018) estos investigadores propusieron un diseño de un sistema SWDO y lo enfocaron en el área de trámite documentario en la comuna de Santa Anita". Dentro de lo objetivos propuestos está el mejorar el servicio en lo que respecta al aréa de trámite, el mismo que asegure y garantice un buen control y

atención en la respectiva unidad. Por otro lado se aplicó el Método de Sistemas Blandos que le permitió recoger información relevante y así poder hacer un buen diagnóstico.

Barrios (2018) trabaja con dos variables, una de ellas es sistemas web y móvil y la otra gestión de movimientos de equipos informáticos para el área de soporte técnico, encontrando hallazgos muy significativos después de haber aplicado las metodologías ICONIX, así como herramientas y lenguajes de programación más actualizados, lo que ha permitido disminuir los tiempos después de haber aplicados las metodologías en mención. Lo más resaltante de la presente radica en la comparación del sistema que usualmente se utiliza y la propuesta planteada, llegándose a pernotar una eficacia de temporalidad al 64.11%.

Berrios (2018) realiza una investigación donde tiene como variables de estudio, por un lado la satisfacción de los usuarios y por el otro la calidad del sistema de trámite documentario, la misma que tuvo por objetivo general el determinar la asociación de la satisfacción con la calidad, además se optó por centrarse bajo el enfoque cuantitativo, haciendo uso del tipo de investigación descriptivo con un diseño correlacional descriptivo. Para efectos de recopilación de información este autor utilizó un cuestionario, tomando como muestra a 51 usuarios. Finalmente los hallazgos nos revelan una asociación entre ambas variables.

Calmet (2018) hace referencia en su investigación realizada en la UGEL de Tumbes donde aplica diferentes sistemas informáticos tales como Frameworks angularjs y spring mvc, después de dicha investigación las apreciaciones de los investigadores es valiosa para las comunidades de programadores, ya que gracias a estos sistemas se han beneficiado la muestra en estudio, por las diferentes aplicaciones que tiene este sistema y la aceptación que tiene cada día aumenta.

Bastidas (2016) investigó en la provincia de Huancayo un tematica parecida a mi investigación, con la salvedad que Batidas Implemento el sistema de Trámite documentario optando por desarrollar la investigación de tipo descriptiva, mientras que nosotros realizamos un estudio de tipo correlacionanal. Lo importante y valioso de

este investigador es que realizó la misma en los años 2014-2016 y selecciona un muestra bastante significativa con un promedio de 4000 usuarios;finalmente éste sistema que se implementó en dicha municipalidad permitió reducir los tiempos de espera en un 30% con respecto al sistema de gestión informático anterior. Cabe resaltar que dicho estudio de corte longitudinal fué uno de los primeros y que sirvió de aporte para dicha comuna.

Tapia (2016) realizo un trabajo e la ciudad de Ancash el cual consistió en proponer un novedoso sistema informático , escogiendo un par de software denominados AngularJS y Spring MVC,cuyo fin fué optimizar los procesos de gestión, siendo uno de ellos el control, el mismo que ayudará con un adecuado seguimiento de la documentación que se presenta a diario en los institutos. Asimismo se comprobó que después de haber aplicado sistema informático disminuyeron los tiempos promedios que en porcentajes representan 95.71% con un tiempo de 3.34 min.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Teoría del Sistema de Información

De Cardona. (2009) es un conjunto de técnicas que se relacionan con las organizaciones con el objetivo de satisfacer las necesidades de información que tienen las empresas para un gestión y correcta toma de decisiones. (p.41)

Effy (2005) refiere que un sistema está conformada por una matriz de elementos que engranados conducen hacia el logro de metas, siendo muy importante la aceptación de entradas, procesos y generar salidas de manera organizada. Al respecto no todos los sistemas conducen a conseguir una determinada meta.

Cuatro actividades básicas que realiza un sistema de información:

La entrada de información: definida como aquel proceso, donde se toman los datos de información, mediante las estaciones de trabajo, teclado, DCs, codificación de barras, etc. (Effy ,2005)

Almacenamiento de información: son todas aquellas actividades que se manejan y

se registran en un sistema para luego recordar la información guardada cuando se requiera. (Effy ,2005)

Procesamiento de la información: permiten una transformación al ser utilizada como fuentes de una toma de decisiones, que proyectan financieramente a los datos obtenidos. (Effy ,2005)

Salida de información: No es otra cosa que extraer información lista para ser analizada y tomar mejores decisiones. Asimismo implica la entrada pertinente de datos. (Effy ,2005)

Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas

Kendall & Kendall (2005) al respecto manifiesta todo ciclo de acciones tanto del analista y del usuario tiene que dividirse en 7 pasos.

- Identificar problemáticas, coyunturas y objetivos que tiene en este caso la municipalidad.
- Determinación de los Requerimientos de información, se determina para usuarios particulares, se requieren además de herramientas para definir la información en que se encuentra un negocio, donde se muestra investigación de datos sobresalientes, entrevistas, encuestas, cuestionarios.

Sistema informático

Senn (1990) es un conjunto de sistemas que se relación entre ellos y por el cual realizan trabajos generados a través de software que tienen un tratamiento de información. (p.15)

Los sistemas de información y su importancia para organizaciones.

Sánchez y Rodríguez (2014) son cambios profundos que manifiestan desde años atrás en un ámbito mundial que ha generado transformaciones totales en sociedades.

Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

De Cardona (2009) las actuales tecnologías de información y comunicación son elementos de un proceso de sociedad digital, por lo tanto es responsabilidad de la administración pública como políticas de soporte.

Por su parte Martínez (1996) entiende por nuevas alternativas de tecnología aquellos medios de comunicación apropiados a los avances de aquellas que han sido desarrollados de la tecnología electrónica y herramientas conceptuales.

A través del TUPA que es un documento normativo que rige la simplificación de los procedimientos administrativos, cada institución tiene que cumplir y velar por brindar un servicio de calidad.(Barreto & Villavicencio ,2017)

Trámite documentario en la municipalidad.

A continuación se expondrá algunas funciones del gestión documentaria en una municipio:

Dirige los servicios de Mesa de Partes y Archivo,

Registra, codifica y distribuye las Resoluciones y otros documentos.

Guia adecuadamente al usuario

Organiza, conserva, depura y custodia el archivo

Coordinar con Secretaría

Preparar documentos por encargo y emite opinión

Brindar asesoramiento y absolver consultas

Documento.

Paloma (1999), define como: Un documento administrativo nace con una función administrativa que le es inherente; con un carácter de temporalidad que viene condicionado (p.84).

Trámite documentario.

Telecon Business Solutions (2015) consideran que el trámite Documentario ayuda a las instituciones a mantener el registro de toda la documentación pasada y presente que a diario llega , notándose un ciclo de constante movimiento entre lo que ingresa y lo que se tiene que derivar a las diferentes áreas para así dar respuesta a los requerimientos.

Registro de documentos

Belloch (2017) la persona se encargará de la selección o consulta del flujo de trámites documentarios en llevar el registro en donde se encuentre el tipo de documentos y la dirección correspondiente de dicho documento.

Distribución de documentos

Belloch (2017) si el documento se encuentra en referencia, los datos serán demostrados, provenientes de un origen, en caso que no coincidan serán devueltos o se detendrá el documento.

Control del trámite de documentos

Belloch (2017) Refiere que los documentos pueden ser cambiados siempre y cuando haya devolución y el registrador lo haya observado.

Formulación del problema.

¿Cómo se relaciona el Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca ?

Justificación

Esta investigación sirve como contribución y aporte a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bambamarca, interesados en conocer la evolución del concepto de sistema de gestión informática y el procesamiento de documentos en dicha comuna ,de manera que la institución además de cumplir con brindar el servicio de atención al usuario que esta contemplado en el reglamento interno , también sirva como ente de proyección o responsabilidad social , es decir los colaboradores están

al servicio de la comunidad Bambamarquina. Este aporte servirá como diagnóstico, el mismo que se constituye una herramienta para la toma de decisiones que tendrá el Municipio para así poder implementar y mejorar el área de trámite.

El propósito de este hallazgo es contribuir con la sociedad, brindando una guía técnica ejerciendo el liderazgo y la responsabilidad social en esta investigación. Asimismo el presente está justificado porque determinará si el Sistema de Gestión Informática y el procedimiento documental en la Municipalidad Provincial de Bambamarca involucran a todos los miembros de la Organización, de manera satisfactoria, feliz, alegre, interesados en su trabajo, dispuestos a trabajar con ellos. Cabe mencionar que la misma se justifica teniendo en cuenta los reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo y la Ley N ° 30057 (2013) Ley de Municipios.

1.4. Hipótesis

Hipótesis de investigación

$H_1: p \neq 0$: Para esta hipótesis se afirma que existe una relación significativa del Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

Hipótesis nula

$H_0: p = 0$: Para esta hipótesis nula se afirma que no existe relación entre Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Sistema de gestión informático en el trámite documentario y la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar el nivel del trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

OE2. Diagnosticar el nivel del Sistema de gestión informático en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

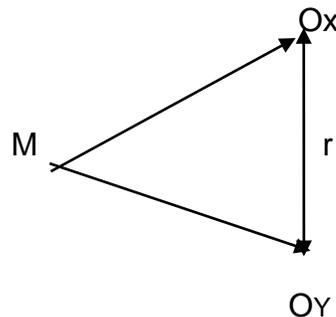
OE3. Establecer el nivel de relación existente del Sistema de gestión informático y el trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Bambamarca

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Es importante mencionar que todas las investigaciones deben de tener una base teórica y metodológica, partiendo de esta idea he considerado mencionara que mi investigación ha elegido el enfoque cuantitativo, porque va a recoger información, la misma que tiene que procesarse y expresarse en términos matemáticos. En seguida el tipo de investigación ms pertinente siendo no experimental o básica, ya que no se manipulara variables. Finalmente el diseño es de tipo **descriptivo – correlacional** en a medida que permitirá medir la relación de las dos variables y sus comportamiento de relación, asociación entre estas variables estudiadas. (Sánchez, 1998)

Para este estudio se tomó en cuenta y cuyo esquema está representado así:



M= Trabajadores de la municipalidad de las áreas administrativas

Ox= Sistema de gestión informático

Oy= trámite documentario

r= Relación entre las dos variables.

2.2. Variables

Variable 1: Sistema de gestión informático

Variable 2: Trámite documentario

Definición operacional

Sistema Informático: un software que permite mejorar los procesos administrativos de manera que se puedan minimizar algunos trámites innecesarios eliminando muchas exigencias y formalidades poco necesarias, en los diferentes trámites que a diario realizan los usuarios.

Trámite documentario: Aquella unidad dentro de las instituciones que se encarga de direccionar, orientar y supervisar las acciones que corresponde a los diferentes trámites administrativos para este caso de la municipalidad de Bambamarca.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Téc./Instr.
Sistema de gestión informático	Es un conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso. Sus partes son: hardware, software y las personas que lo usan, la cual busca eliminar exigencias y formalidades.	Tiempo de	Reducción de tiempo en trámite documentario.	Siempre	
		Duración del trámite.	Celeridad en la consulta de sus trámites.		Encuesta /Cuestionario
			Tiempo promedio en el proceso de derivación de documentos.	Casi siempre	
				Nunca	

	0 Definición	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Téc/instr.
Trámite documentario	Conjunto de		Satisfacción a usuarios.	Siempre	
	procesos que se debe seguir para generar un solicitud o información emitido por un usuario, también se puede decir que es diligenciamiento elaborado para adquirir un resultado	Rapidez del trámite documentario			Encuesta Cuestionario
			Agilidad en el proceso de avance del tramite	Casi siempre	
				Nunca	

Fuente: Elaboracion propia.

2.3.Población y muestra

La población está conformada por 2850 usuarios que pertenecen a la Municipalidad de Bambamarca 2016, la muestra estuvo constituida por 193 personas que pertenecen a la Municipalidad de Bambamarca.

2.4.Técnicas de recolección de datos

Para este proceso de recolectar datos se tomó en cuenta algunas técnicas las mismas que permitieron hacer un trabajo estructurado, las cuales detallare a continuación:

2.4.1. Técnica de fichaje

La cual busca hacer una recopilación de información a través de fuentes primarias y secundarias haciendo uso de fichas de resumen, de parafraseo y así realizar una buena citación, a continuación vemos: Fichas bibliográficas donde se registran los datos de los libros consultados; fichas textuales, las mismas que permiten transcribir u determinado párrafo de un libro y las fichas de comentario aquellas donde el autor hace mención o un breve análisis o referencia al texto leído.

2.4.2. Técnicas de campo Observación

La observación como técnica resulta ser valiosa ya que como investigadores nos permite registrar de primera fuente la realidad, aunque tomando la lógica de la investigación esta tiene que ser medible y para este caso una forma de registrar lo que observamos se optó por un instrumento de recopilación como es el cuestionario. El mismo que contiene diferentes preguntas que guardan relación con la dimensiones de las variables y que sirvió para recoger la información de los usuarios de la comuna de Bambamarca.

2.5. Validez y confiabilidad

2.5.1. Validez

Los instrumentos han sido validados a través del juicio de expertos con una trayectoria académica como especialistas en metodología de la investigación y especialistas en el tema, además cuentan con una hoja de vida impecable,

habiendo emitido un promedio muy bueno de tales instrumentos, lo que deja en claro que tales son aplicables en el contexto señalado.

2.5.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach

Tabla 2.

Resultados de confiabilidad instrumento de Sistema de gestión informático

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	32

Resultados de confiabilidad instrumento de trámite documentario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	20

La tabla 2 observamos los resultados del estadístico de confiabilidad de alfa de cronbach de los instrumentos, lo cual nos calculan como valor de 0.817 y 0.861 correspondientemente por cada variable, aceptándose como valores confiables en esta indagación .

2.6. Métodos de análisis de datos

Para ilustrar los resultados de la presente fué necesario organizar la información recibida en primero en los programas del Excel, sonde se organizaron por variables y dimensiones, luego y con ayuda del software SPSS versión 22 , nos permitió realizar un exhaustivo análisis y elaborar las tablas y figuras. Para todo esto se utilizó la estadística descriptiva.

2.7. Aspectos éticos

En consideración a este aspecto cabe resaltar que se ha tenido a bien respetar las normas de redacción que están establecidas en la universidad Cesar Vallejo, por otro lado la confidencialidad de los usuarios quienes recolectábamos dicha información.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 3.

Dimensión del nivel del trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

Nivel	f	%
Bajo	188	91.67
Medio	5	8.33
Alto	0	0.00
Total	193	100.00

Tabla 1. Porcentajes del nivel del trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

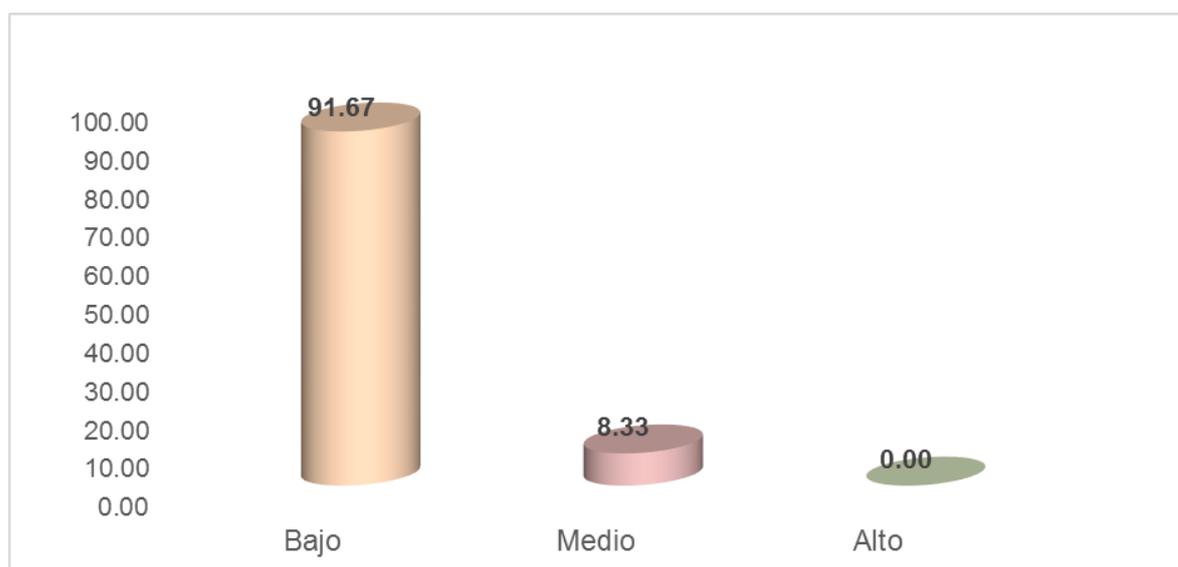


Figura 1. Porcentajes del nivel del trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

En la tabla 3 y figura 1, se observa los porcentajes de trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Bambamarca, dentro del trámite documentario en su dimensión política empresarial llegando a las siguientes conclusiones, donde el 91.67% menciona que el trámite documentario en la municipalidad se sitúa en un nivel bajo, subsiguientemente del nivel medio con el 8.3% de los colaboradores encuestados de la municipalidad y con un porcentaje de 0.0% ningún de los mencionados se encuentran en un nivel alto.

Tabla 4.

Sistema de gestión informático en la Municipalidad Provincial de Bambamarca

Nivel	f	%
Bajo	172	65.00
Medio	17	28.33
Alto	4	6.67
Total	193	100.00

Tabla 4. Porcentajes del *Sistema de gestión informático en la Municipalidad Provincial de Bambamarca*.

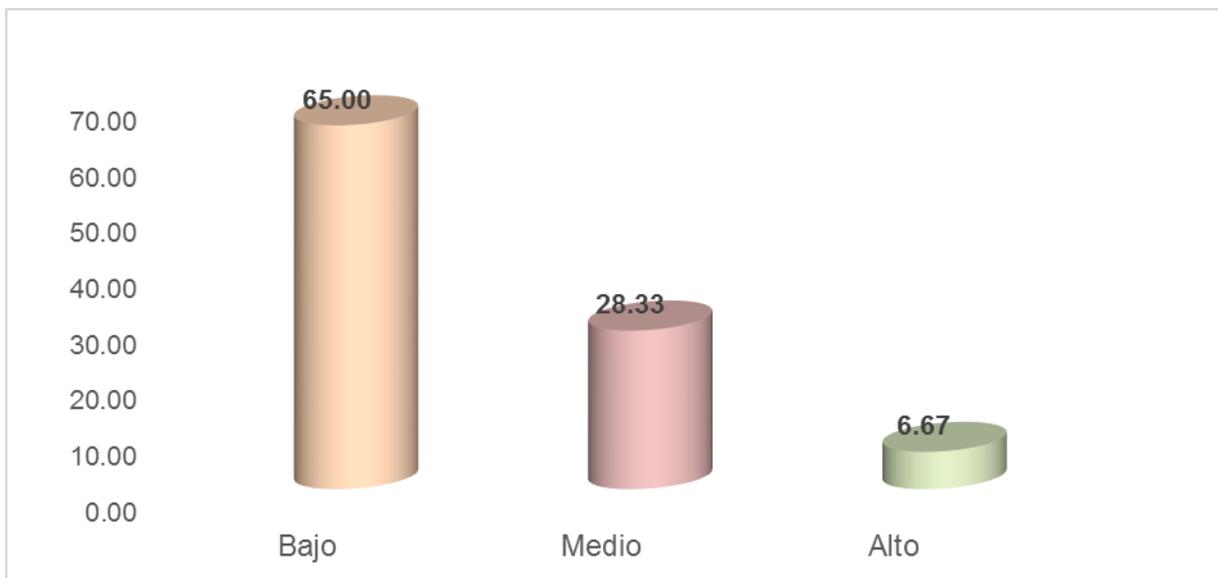


Figura 2. Porcentajes del *Sistema de gestión informático en la Municipalidad Provincial de Bambamarca*.

En la tabla 4 y figura 2, se observa los porcentajes de trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Bambamarca, dentro de los sistema de gestión informático en mencionan que el 65.0% se ubican en un nivel bajo, posteriormente del nivel medio con el 28.33% de los trabajadores encuestados de la municipalidad y con un porcentaje de 6.67% con un alto nivel.

Tabla 5.

Grado de relación entre el Sistema de gestión informático en el trámite documentario y la Municipalidad Provincial de Bambamarca.

	Correlaciones	Sistema de gestión informática	Tramite documentario
Sistema de gestión informática	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
Tramite documentario	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	193	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 5, se puede denotar una alta correlación del coeficiente de Pearson de 0.814 que expresa que ambas variables se relación de manera positiva y significativa, alcanzando un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$, con un nivel de confianza del 99%.

IV. DISCUSIÓN

Para dar respuesta a la hipótesis se hizo la prueba de contrastación de hipótesis de manera que se pudo evidenciar la relación entre el sistema de gestión informática y el trámite documentario muestran la relación positiva que existe entre ambas variables dando como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.814; asimismo se logró alcanzar un nivel de confianza del 99 con un nivel de confianza del 99%. Con respecto a la opinión de los trabajadores de la municipalidad de Bambamarca.

Por su parte Durand (2018) realiza una indagación en la provincia de Barranca considerando como variable independiente Sistema informático web y la dependiente trámite documentario. La misma que tuvo como población a los usuarios y trabajadores de la UGEL 16. Una de las debilidades encontradas es que no cuenta con un software informático documentario que optimice el control y trámite de los mismos. La actual averiguación se manifiesta con el propósito de implementar y aplicar una herramienta de tecnología web donde se pueda tramitar y tomar mejores decisiones de gestión documentaria, siendo una investigación de alcance descriptiva. Por su parte Gilio (2018) desarrolló un trabajo en la ciudad Huarmey algo parecido con la investigación que estamos planteando, en este caso lo que se hizo es con respecto a la implementación de un sistema informático para el área de trámite documentario permitiendo hacer un mejor control de todos los documentos que entran a dicha comuna. Finalmente se concluye que el 88 % de los entrevistados manifiestan su desacuerdo con la forma como se vienen desarrollando dicho trámite documentario. Para dar solución a los problemas que trae esta área de trámite, al respecto Chamorro y Choque (2018) estos investigadores propusieron un diseño de un sistema SWDO y lo enfocaron en el área de trámite documentario en la comuna de Santa Anita". Dentro de los objetivos propuestos está el mejorar el servicio en lo que respecta al área de trámite, el mismo que asegure y garantice un buen control y atención en la respectiva unidad. Por otro lado se aplicó el Método de Sistemas Blandos que le permitió recoger información relevante y así poder hacer un buen diagnóstico.

Barrios (2018) trabaja con dos variables, una de ellas es sistemas web y móvil y la otra gestión de movimientos de equipos informáticos para el área de soporte

técnico, encontrando hallazgos muy significativos después de haber aplicado las metodologías ICONIX, así como herramientas y lenguajes de programación más actualizados, lo que ha permitido disminuir los tiempos después de haber aplicados las metodologías en mención. Lo más resaltante de la presente radica en la comparación del sistema que usualmente se utiliza y la propuesta planteada, llegándose a pernotar una eficacia de temporalidad al 64.11%. Para este autor Berrios (2018) quien realiza una investigación donde tiene como variables de estudio, por un lado la satisfacción de los usuarios y por el otro la calidad del sistema de trámite documentario, Finalmente los hallazgos nos revelan una asociación entre ambas variables. Solo para casos de poner en marcha planes y propuestas Bastidas (2016) investigo en la provincia de Huancayo un tematica parecida a mi investigacion, con la salvedad que Batidas Implementó el sistema de Trámite documentario optando por desarrollar la investigación de tipo descriptiva , mientras que nosotros realizamos un estudio de tipo correlacional Cabe resaltar que dicho estudio de corte longitudinal fue uno de los primeros y que sirvió de aporte para dicha comuna.

Finalmente Tapia (2016) realizo un trabajo e la ciudad de Ancash el cual consistió en proponer un novedoso sistema informatico , escogiendo un par de software denominados AngularJS y Spring MVC, cuyo fin fue optimizar los procesos de gestión, siendo uno de ellos el control, el mismo que ayudará con un adecuado seguimiento de la documentación que se presenta a diario en los institutos. Asimismo se comprobó que después de haber aplicado sistema informático disminuyeron los tiempos promedios que en porcentajes representan 95.71% con un tiempo de 3.34 min.

V. CONCLUSIONES

1. El trámite documentario en la municipalidad se encuentra en un nivel bajo, seguidamente del nivel medio con el 8.3% de los trabajadores encuestados de la municipalidad y con un porcentaje de 0.0% ningún de los trabajadores se encuentran en un nivel alto.
2. Dentro de los sistemas de gestión informático refieren que el 65.0% se encuentra en un nivel bajo, seguidamente del nivel medio con el 28.33% de los trabajadores de la municipalidad y con un porcentaje de 6.67% de los trabajadores encuestados mencionan que se encuentra en un nivel alto.
3. El coeficiente de correlación de Pearson de 0.814 que nos indica que existe relación positiva significativa entre las variables sistema de gestión informática y trámite documentario; además el nivel de relación es significativa en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ y con un nivel de confianza del 99%

VI. RECOMENDACIONES

Que la Municipalidad de Bambamarca promueva capacitaciones acerca de los sistemas informáticos tales como el SIGA a todos los trabajadores de la comuna y en especial los de trámite documentario.

Se recomienda a las autoridades de la Municipalidades plan de capacitación permanente en atención al usuario en el área de tramite documentario.

Periódicamente se debe establecer responsables para el desarrollo de charlas de sensibilización sobre el rol del trabajador de la Municipalidad de Bambamarca.

REFERENCIAS

- Ancajima, M y Víctor Angel. (2005). "Análisis, Diseño y Prototipos del Sistema Trámite Documentario para la Universidad Los Ángeles de Chimbote – Perú".
- Ávila (1992) "Administración de los Sistemas de Información, Organización y Tecnología". Ediciones Pretince Hall, Tercera Edición.
- Belloch (2017) Análisis. <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>. [Online]. [cited 2017 Noviembre 05. Available from: <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>.
- Calmet I (2018) "Sistema informático web de trámite documentario para la UGEL de Zarumilla – tumbes utilizando los frameworks angularjs y spring mvc
- Contreras H.,Felipe; Forero G., Felipe. (2005). "Diseño de un modelo para la implantación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas", Bogotá:Colombia.
- De Cardona. (2009) "Manual de Buenas Prácticas Gubernamentales 2006", Ciudadanos al Día, Lima.
- Díaz C., Mario; Suclupe A., Danny. (2004). "Sistema de Información y el Plan de Tecnología de clasificación y búsqueda de expedientes del Archivo Regional de Lambayeque",Chiclayo,2004.
- Durand (2018) "Sistema informático web para el control de tramite documentario de la unidad de gestión educativa local 16 de la provincia de barranca". Perú
- Effy (2001) Libro Administración de Sistemas de información. Perú

Kendall K. & Kendall J. (2005), Ciclo específico de actividades del analista y del usuario. España

Hernández, (2003) Metodología de la investigación - Sexta Edición - Observatorio

Pernneth, (2011) “Las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, en la relación administración pública-ciudadano Colombia y Peru: Universiad del Rosario”; 2009.

Urand E (2018). “Sistema informático web para el control de tramite documentario de la unidad de gestión educativa local 16 de la provincia de barranca, Universidad San Pedro”. Recuperado desde: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/935>.

Gilio M (2018) “Implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad provincial de Huarney - Huarney; 2017”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Recuperado desde : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3416>.

Chamorro A y Choque M (2018) en su tesis intitulada “Diseño de un sistema web SWDO para el proceso de trámite documentario en la municipalidad de Santa Anita”. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/20.500.11955/422>.

Barrios M (2018) “Sistema Web Y Móvil De Trámite Documentario Para Mejorar La Gestión De Movimientos De Equipos Informáticos Del Área De Soporte Técnico En Una Universidad. Universidad César Vallejo”. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23328>.

INDECOPI. (2006). “Norma Técnica Peruana NTPISO/”. Obtenido de <http://www.bvindecopi.gob.pe/normas/isoiec12207.pdf>.

Paloma, F. (1999). “Manual de organización de Archivos de gestión en las Oficinas municipales”. Adhara.

- Vidgen, R. (2002). "Developing Web Information Systems: From Strategy to Implementation (1 ed.)". (D. Avison, B. Wood, & T. Wood-Harper, Edits.) London, UK: ButterworthHeinemann.
- Hirschheim, R., Klein, H. K., & Lyytinen, K. (1995). "Information Systems Development and Data Modeling: Conceptual and Philosophical Foundations (illustrated ed.)". Cambridge: Cambridge University Press.
- Motilva J. (2004). Tecnología de la Información Chile: Universidad los Angeles; 2004.
- Martínez (1996), "Ingeniería del software en entornos de Software Libre", España.
- kendall KE, Kendall JE. Analisis y Diseño de sistemas mexico: Person educacion; 2005.
- Senn J. (1990) sistemas de Informatica para la Administracion Mexico: Grupo Editorial Iberoamericano; 1990.
- Sánchez, (1998) Desde Adentro: La organización del Gobierno local, Edición Universidad de Piura. Primera edición. Perú.
- Martinez SF. "La enseñanza ante los nuevos canales de información".
Perspectivas de las nuevas tecnologías en la educación. 1996;(101-119).
- Landa M., Luz M. (2002). "Gestión de Documentos: El Caso Consorcio SMS". Lima:Perú.
- Navas Y., Grimaldo. (2005). "Sistema de Gestión Documental para la Dirección de Estudios y Desarrollo Agrícola del PEOT". Lambayeque.
- Orozco S., Juan Carlos. (2005). "Desarrollo de un Sistema de Control documentario para el apoyo a la gestión de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe", Lambayeque • Perú.

Sánchez y Rodríguez (2014) Los sistemas de información y su importancia para organizaciones. España

Tamayo V., Mario. (2009). "Metodología formal de la investigación científica. Primera edición". Editorial: Limusa S.A.

TBS - Telecon Business Solutions, (2015), "El lenguaje unificado de modelado Manual de referencia, Rational Software Corporation. Editorial: Pearson". España.

Toro G., Gilberto; Crisancho M., Camilo. (2006). "Gobierno Electrónico local e inclusión digital", Colombia.

ANEXOS

INSTRUMENTO - TRÁMITE DOCUMENTARIO Y SISTEMA DE GESTIÓN INFORMÁTICO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE BAMABAMARCA

La presente encuesta es anónima y tiene como objetivo determinar el nivel de tramite documentario y sistema de gestión informático de los trabajadores de la municipalidad de Bambamarca. Lea atentamente cada pregunta y marque con una (X) sólo una alternativa, la que Usted crea conveniente.

Fecha: _____

Jerarquía Laboral: Administrativo Sexo
 Condición Laboral: Nombrado Servicios Personales CAS
 Nivel de educación: Profesional Técnico Auxiliar

		NINGUNO O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
1	En la Municipalidad de Bambamarca los trámites documentarios demanda mucho tiempo para tener respuesta					
2	Usted cree que el trámite documentario llevado a cabo en la municipalidad, debido a la carencia de la tecnología de la internet toma más tiempo para tener una respuesta.					
3	Ahorra tiempo la tecnología de la información y genera mayor eficiencia					
4	Usted cree, que existiera un desinterés en los documentos que se tramita vía internet					
5	En mi oficina, la información fluye adecuadamente a través de los sistemas de gestión informática					
6	El trámite documentario manual aún sigue siendo muy burocrático en la Municipalidad Bambamarca.					
7	Mediante la tecnología del internet se puede controlar mejor los documentos.					
8	El uso del sistema computarizado haría más rápido y fácil el trámite					

9	Se podría tomar menos tiempo y dinero para poder enviar los documentos por la tecnología de la información a las diferentes áreas de la institución					
10	Los números de documentos generaría una demora en los resultados debido a la tecnología de la información					
11	En todas las áreas de la municipalidad mejoraría la eficiencia en la atención al usuario si utilizaría el sistema computarizado en el trámite documentario					

GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN

Juicio de expertos

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ALARCON DIAZ DAYSI SOLEDAD

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 41073751

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar
Vallejo Universidad
Señor de Sipan
Universidad San
Martín de Porres
Universidad Alas
Peruanas

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

1.6. Título de la Investigación: **Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016.**

1.7. Autor del instrumento: **Bach.**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



Dr. DAYSI SOLEDAD ALARCON

DIAZ DNI:41073751

Juicio de expertos

I.DATOS GENERALES

1.1.Apellidos y nombres: LUIS
MONTENEGRO CAMACHO

1.2.Grado académico: Doctor

1.3.Documento de
identidad: 16672474

1.4.Centro de labores:

Universidad
Cesar Vallejo
Universidad
Señor se
Sipàn
I.S.P.P. Sagrado Corazón de Jesús

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

1.6. Título de la Investigación: **Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016.**

1.7. Autor del instrumento: **Bach.**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Juicio de expertos

I.DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres: ALARCON

DIAZ ORLANDO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de

identidad: 16427321

1.4. Centro de labores:

Universidad César Vallejo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

1.6. Título de la Investigación: **Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016.**

1.7. Autor del instrumento: **Bach.**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ

DNI 16427321

Formulario de 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 PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: QUINTANA DAVILA TONY CRISTHIAN

D.N.I. : 44546389

Domicilio : Urb. AV, ELVIRA GARCIA Y GARCIA 920 DPTO. 101- CHICLAYO

Teléfono : Fijo : Móvil : 988458500

E-mail : tonycqd@hotmail.com

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :
.....

Escuela :
.....

Carrera :
.....

Título :
.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión pública

Mención :
.....

2. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUINTANA DAVILA TONY CRISTHIAN

Título de la tesis:

SISTEMA DE GESTIÓN INFORMÁTICO Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAMBAMARCA

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :22-11-2019

Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la tesis del estudiante, Quintana Davila Tony Cristhian, titulada: Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, 21 de noviembre de 2019



Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
DNI: 16480577

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Reporte de Turnitin

Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	10%	0%	19%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
4	prezi.com Fuente de Internet	1%
5	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
6	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
7	www.regionjunin.gob.pe Fuente de Internet	<1%

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 LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
QUINTANA DAVILA TONY CRISTHIAN

INFORME TITULADO:

Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de
Bambamarca

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15/03/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



[Firma manuscrita]
FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO