



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

Análisis en la Gestión Documental de Procesos Administrativos en la  
Municipalidad Distrital de Querecotillo en Base a la Norma ISO 15489 en el  
año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

Br. Crisanto Núñez, Digson Omar

**ASESOR:**

Mg. More Valencia, Rubén

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de Calidad

**PIURA - PERU**

2017

## **PÁGINA DEL JURADO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este esfuerzo en primer lugar a DIOS, por darme la vida y la oportunidad de estudiar para iniciar y culminar con éxito esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres Hildebrando y Adela por permitirme darme estudio y su apoyo incondicional en todo momento; por guiarme en la responsabilidad, rectitud, disciplina y valores que se necesita para afrontar la vida.

A mi esposa Anny por su apoyo en todo momento y a mi hijo Santiago por ser mi motivación a seguir adelante.

Y a todos mis profesores y amigos por su ayuda, confianza y voz de aliento que me han brindado durante mi crecimiento y formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a mis profesores y asesor por el esfuerzo que me han brindado siempre sus enseñanzas con profesionalismo en base a su experiencia, para poder terminar con éxito mis estudios superiores.

Además, agradezco a la Municipalidad distrital de Querecotillo, en especial al alcalde Ramón Silupu, por brindarme las facilidades en el desarrollo de esta investigación, así como también a los funcionarios y trabajadores de dicha institución.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Crisanto Núñez, Digson Omar con DNI N° 73888248, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, marzo del 2017.



Crisanto Nuñez Digson Omar

DNI: 73888248

## ÍNDICE GENERAL

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice general.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Trabajos Previos.....	3
1.2 Teorías relacionadas al tema.....	4
1.2.1. Optimización de procesos.....	4
1.2.2. Norma UNE-ISO 15489-1.....	4
1.2.3. Gestión Documental.....	5
1.2.4. Archivo.....	6
1.2.5. Documento.....	7
1.3 Planteamiento del Problema.....	8
1.3.1. Pregunta General.....	8
1.3.2. Preguntas Específicas.....	8
1.4 Justificación Del Estudio.....	9
1.5 Objetivos.....	9
1.5.1. Objetivo General.....	9
1.5.2. Objetivos Específicos.....	9
II. MÉTODO.....	11
2.1 Diseño de Investigación.....	11
2.2 Variables, Operacionalización.....	13
2.2.1 Variables: Proceso Administrativo.....	13
2.3 Población y Muestra.....	14
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confidencialidad.....	15
2.4.1 Técnicas.....	15
2.4.2 Instrumentos.....	16
2.5 Métodos de Análisis de Datos.....	17

2.6 Aspectos Éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	77
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....	78
Anexo 02: Ficha de Registro 01 .....	80
Anexo 03: Ficha de Registro 02.....	81
Anexo 04: Ficha de Registro 03.....	82
Anexo 04: Ficha de Registro 04.....	83
Anexo 05: Análisis Documental 01.....	84
Anexo 06: Análisis Documental 02.....	85
Anexo 07: Análisis Documental 03.....	86
Anexo 08: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis .....	87
Anexo 09: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV .....	89
Anexo 10: Autorización de La Versión Final de Trabajo de Investigación .....	90

## **RESUMEN**

Los procesos administrativos con respecto a la gestión de documentos en dicha municipalidad para conocer e identificar cada uno de los aspectos que involucran dichos procesos. Al no contar con un análisis de este tipo, no se conocerá la situación real con respecto a los documentos ingresados en la institución y la posible solución a ella, ya que esto involucra todos los procesos que están relacionados en sí, para el buen funcionamiento de la gestión.

En conclusión, con respecto a la disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016, el 83,87% de conservado y el 16,13% de eliminados en todo el año.

Los documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se obtuvo como resultado que 220 documento atendido y de pendiente de 121 documentos.

Palabras clave: Gestión Documental, procesos administrativos, ISO 15489.

## **ABSTRACT**

Administrative processes with respect to the management of documents in such municipality to meet and identify each one of the aspects that involve these processes. By not having an analysis of this type, the actual situation with regard to the documents admitted to the institution and the possible solution to it, will not be known since it involves all the processes that are related, for the proper functioning of the management.

In conclusion with respect to the provision of documents of administrative processes based on ISO 15489 in the district municipality of Querecotillo, in the year 2016, 83,87% of preserved and 16.13% of deleted all year.

The documents served and outstanding administrative processes based on ISO 15489 of the district municipality of Querecotillo, in the year 2016. Is obtained as a result that 220 document served and of pending of 121 documents.

Keywords: management documentary, Administrative processes, ISO 15489.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La administración, como ciencia, necesita desarrollar un estilo teórico-práctico del pensamiento sistematizado y organizado, con una base sólida en la investigación y desarrollo de sus teorías modernas, y no con sistemas tradicionales e improvisaciones por parte de quien la práctica.

Éstas características dan como resultado el uso de la herramienta más importante: el método científico, y con ello, generar una verdadera estructura y organización de trabajo adecuada a su particular manera de ser: el proceso administrativo.

La gestión documental es una acción que es parte de la actividad administrativa desde la aparición del documento. Por lo cual es necesario del análisis constante de la gestión documental, y de algunos de sus procesos, para conocer a una institución pública o privada, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar su problemática y realidad y poder desarrollar sistemas para mejorar la situación. Es por ello que la idea que debe prevalecer por encima de todo es que se organicen los archivos pensando no sólo en la actividad presente sino también en las actividades del futuro.

Dicho esto, debemos explicar el por qué hay una necesidad de organizar un archivo en una oficina particular. Pero la realidad es que siempre llega un momento cuando los responsables de los archivos son conscientes que han alcanzado un nivel de saturación tal que es imposible encontrar un documento determinado en el periodo solicitado. Además, los documentos particularmente, la información que contienen, son uno de los recursos fundamentales que necesitan las instituciones para llevar a cabo sus operaciones con rapidez, seguridad, y veracidad.

Como ayuda en la gestión documental existen normativas que brindan una guía para definir normas y buenas prácticas de gestión de documentos, para ello se utiliza una metodología clara y contrastada. La norma UNE-ISO 15489 es un modelo internacional, para gestionar los documentos de una manera eficaz generados en las empresas y con ello a ayudar a las organizaciones a preservar y buscar sus documentos, facilitando una recuperación de la información que contienen. El avance de la gestión de documentos debería basarse, por tanto, en la aplicación de las directrices para

implementar procesos y sistemas de gestión de los documentos a lo largo de su ciclo de vida -desde su incorporación (generación o recepción) hasta la aplicación de su disposición final (preservación o depurado)-, todo ello con independencia del soporte o formato de los documentos, el tipo de organización o las tecnologías utilizadas.

Las organizaciones o instituciones, que sean municipales, regionales, o gubernamentales (UGEL, ministerios, ayuntamientos, prefecturas, bases militares, tribunales, policiales, hospitales, etc.) reciben y emiten cada año muchos expedientes y documentos que tienen que guardar en sus locales. La obligación legal de conservar y preservar estos documentos crea no solamente dificultades de distribución, riesgos de pérdidas o de destrucción, sino también dificultades de búsqueda y de almacenamiento de estos documentos.

En la municipalidad distrital de Querecotillo no se lleva de forma correcta la gestión de documentos, el cual se demuestra con la pérdida de tiempo en donde los empleados están buscando documentos perdidos en el correo electrónico o en su disco duro, como también en el área de archivos, en vez de estar trabajando. Sin olvidar de los problemas con los clientes y con otros trabajadores debido a esta demora de búsqueda. Por otro lado, la masiva cantidad de documentos conservados conlleva a utilizar un lugar externo para dicha actividad, aumentando más el problema. Además, se encuentran distribuidos en diversas áreas, el documento si es complejo puede necesitar de una o más verificaciones y aprobaciones antes de ser enviado al área correspondiente. Por esta razón que un proceso manual orienta a que el documento físico deba ser enviado sucesivamente a diversas oficinas. Sin olvidar que se clasifican los documentos ingresantes de forma empírica sin regirse a una normativa en el cual la perspectiva de estudio que se use se podrían agrupar. Por otro lado, los documentos no tienen correcta forma de almacenamiento debido a que mayormente se guardan en forma física y pocas veces en forma digital, así como las funciones de cada uno de los miembros de la municipalidad con respecto a la gestión de documentos.

Es por ello que se realizar un análisis en los procesos administrativos con respecto a la gestión de documentos en dicha municipalidad para conocer e identificar cada uno del aspecto que involucran dichos procesos. Al no contar con un análisis de este tipo, no se conocerá la situación real con respecto a los documentos ingresados en la institución

y la posible solución a ella, ya que esto involucra todos los procesos que están relacionados en sí, para el buen funcionamiento de la gestión.

## **1.1 TRABAJOS PREVIOS**

Según Sanchez (2011) en la gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial afirma:

Que la norma ISO 15489 aplicada en a la UCV en la Facultad de Ciencias, se establecieron algunos requerimientos para el desarrollo de un Sistema Integral de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA), se basó en el desarrollo de una serie de cuestionarios y aplicación de entrevistas para evaluar y obtener la información necesaria de la situación actual del sistema integral de gestión de documentos. Los resultados obtenidos en las actividades, incluyeron anexos, recomendaciones y conclusiones, para el desarrollo de la normativa o regla, operacional y funcional del sistema, apoyadas en propuestas de diecinueve (19) políticas o normas de gestión de documentos y expedientes, el diseño de lineamientos e instrumentos para la Gestión de los documentos, la elaboración de un Catálogo de Procedimientos-Tipologías y Documentales Normalizadas, el desarrollo de un gestor de documentos de archivo, tales como las Tablas de Retención Documental, el Cuadro de Clasificación Funcional Unificado, mejoramiento y actualización del sitio web de la Facultad de Ciencias así como la unificación de la imagen institucional. (p. 6)

Asimismo, Ferreyra (2013) en su tesis “Preservación de documentos elaborados entre 1886 y 1899 con valor jurídico - histórico de los documentos Parroquiales de la Diócesis de Rafaela” indica:

En esta tesis la selección de los documentos y/o expedientes se establecen en criterios de uso (frecuencia), valor y riesgo, que se consideran compatibles con la metodología elegida.

La metodología de investigación utilizada es de tipo descriptiva y las variables a medir son de acuerdo al resguardo de la información, control del medio ambiente, manejo de emergencias, almacenamiento, manipulación, cambios de formato y procedimientos de conservación. El diagnóstico revela que el estado actual de condición de los

archivos no es el adecuado. Los resultados revelan la falta de políticas y enfoque de la conservación preventiva de los documentos. (p. 5)

## **1.2 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

### **1.2.1. Optimización de procesos**

Según la norma ISO 9000:2000 (ORGANIZATION, 2000), establece que un proceso es “un grupo de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales evalúan y convierten elementos de entrada en resultados”. Con esta definición, podemos inducir que el enfoque de procesos enfatiza cómo los resultados evaluados que desea obtener puedan alcanzarse más eficientemente si tomamos las actividades agrupadas y organizadas, considerando que dichas actividades deben permitir una transformación organizada de algunos elementos de entrada o algunos elementos de salida, aportando valor añadido al cliente, el tiempo ejercido del control sobre todas las actividades ejecutadas.

### **1.2.2. Norma UNE-ISO 15489-1**

Es primordial entender que esta norma tiene como objetivo regular la organización del sistema de gestión documental llamado a preservar la parte documental de las normas de calidad, ISO 9001 y 14001 fundamentalmente. Sin embargo, no es una norma de certificación, sino que establece unas directrices que orientan a las organizaciones que se doten de sistemas de gestión documental. Esta característica es necesaria, porque la norma por sí misma surge como modelo internacional de gestión de documentos en un contenido dominado por tradiciones nacionales muy distintas entre sí y dificultosamente compatibles, en muchos casos.

Como argumento, se entiende que los sistemas de gestión de documentos electrónicos invitan al debate conjunto y el logro de un consenso internacional, y esta es la oportunidad que ISO tiene para promover el trabajo de un Subcomité Internacional de expertos que trabajan arduamente en pos de esta meta. (Alexandre Hermida Mondelo, 2007)

Además, tenemos que para la norma ISO 15489, la aprobación y evaluación de las autoridades estándar en gestión de documentos y archivos de distintos países

es un factor determinante. A pesar de las declaraciones formales de distintos países, el estándar es en su manifestación práctica el primer obstáculo a vencer; la labor de difusión de la norma es esencial.

Además, con respecto a la norma puede asegurarse que las organizaciones desarrollan sus actividades en forma ordenada, responsable y correcta gracias a los documentos relativos a políticas, procedimientos, directivas y los documentos de rendimiento. La norma determina que deben existir órdenes por escrito, esto es, documentadas. Ll. Cermeno y J. Sardà identifican dos bloques:

- Productos generales, como programa de gestión de documentos, norma de gestión de documentos y plan estratégico de gestión de la información.
- Productos más específicos, las políticas y directivas de conversión o migración y protección adicional de documentos importantes, como el cuadro de clasificación, los planes y estrategias adicionales para la documentación digital, las normas de disposición, el control periódico de conformidad, el plan de restablecimiento de emergencia, la documentación descriptiva de los propios procesos del sistema de gestión de documentos por ente externo y el programa de formación continua.

### **1.2.3. Gestión Documental**

Según (NAVAR, 2010). “Es una definición nueva, pero, a la vez antigua ya que está unida al concepto de documentos, estos contienen datos e información, en cualquier fuente o formato y en ellos podemos encontrar evidencias del desempeño y desarrollo de las actividades de una institución u organización públicas o privadas, este proceso de gestión surge como una alternativa de solución para evitar futuras pérdidas, permitiendo la posibilidad de encontrarlos en el momento que se precisan”.

Gestión documental es el conjunto de tecnologías, estándares que permite gestionar a la empresa su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida de este, bien por técnicas informáticas, manuales o por aplicación de las tecnologías que

permiten para alcanzar niveles más altos, en rapidez, rendimiento, funcionalidad y eficiencia.

El principal objetivo de la gestión documental es optimizar con eficiencia tanto como sea posible el uso y seguridad de dicha información. Estos sistemas ofrecen rapidez en el almacenamiento de medios, seguridad, capacidad de recuperación e indexación. Los documentos tienen que estar siempre disponibles, rápidos y fácilmente de encontrar cuando se necesiten.

En lo que a seguridad de los documentos son dos funciones principales: asegurar la integridad de los documentos ante cualquier situación, evitando la pérdida de información y restringir el acceso a la documentación sólo a personas autorizadas. Sobre indexación (documentos identificados por cualquier característica), sólo hay que decir que estos documentos deben ser fácilmente recuperable por los usuarios, ya sea por el criterio de jerarquía, búsqueda por texto o por carpetas de sistemas, así que utilice el mínimo tiempo posible.

Otro concepto importante en el campo de la normalización es la norma. Como se define en la ISO, la norma es un "documento establecido por consenso, aprobado por una entidad reconocida, que proporciona, para común y repetido, utilizar normas, procedimientos, directrices o características de algún proceso o su resultado, con el fin de obtener un grado óptimo de orden en un contexto determinado". Este tipo de normas o reglas, concedido es el concepto de estándares, cuyo mecanismo de implementación consiste en "un documento obtenido por consenso, que requieren ensayo, prueba o inspección para verificarse".

#### **1.2.4. Archivo**

El término "archivo", del latín archivo, presenta tres definiciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española:

- En el que se resguardan documentos públicos o particulares, lo que significa que existan archivos no sólo oficiales, sino también semipúblicos, magnéticos,

comerciales o particulares; conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

- La misma Administración reconoce estas definiciones que hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de conservar, reunir, asegurar, organizar, y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, de dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines establecidos anteriormente mencionados.
- Este nombre también se le da al servicio especializado (Servicio de Archivo) que consiste en recibir, custodiar, organizar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario

#### **1.2.5. Documento.**

Tiene su etimología en el latín documentum, derivado del verbo docere: enseñar, instruir. Según el Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos afirma que documento es: “la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta”. Los elementos que lo caracterizan son:

- La información o datos, es decir, la noticia que transmite.
- El soporte que le confiere corporeidad física, y puede ser desde una tablilla de barro hasta un dispositivo magnético.
- El registro, o sea, la fijación de la información a través de condigas en el soporte, ya sea mediante tinta, impulsos electromagnéticos u otro cualquiera.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Pregunta General**

¿Cuál es la situación en la gestión documental de los procesos administrativos en la municipalidad distrital de Querecotillo en base a la Norma ISO 15489, en el año 2016?

#### **1.3.2. Preguntas Específicas**

¿Cuál es la cantidad de documentos que se registran en los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cómo se clasifican los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cómo es el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cuáles los requerimientos para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cuál es el tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cuál es la disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cuál es la cantidad de documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016?

¿Cuál es el tiempo de trámite de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El desarrollo de esta investigación se justifica debido a que es importante tener un análisis con respecto a la gestión documental en la municipalidad distrital de Querecotillo para conocer el estado con respecto al manejo e importancia del proceso administrativo.

Además, se convierte en un elemento necesario para las futuras toma de decisiones y que son proporcionales en la eficacia y eficiencia. El presente estudio permitirá mejorar el sistema administrativo de archivos, racionalizando la producción documentaria de la gestión administrativa en las Municipalidad de distrital de Querecotillo; ya que los procesos archivísticos son de vital importancia, debido a que a través de éstos se materializan las decisiones, actos de poder y demás acciones de las autoridades, funcionarios y demás servidores públicos.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Realizar un análisis en la gestión documental de los Procesos Administrativos en la Municipalidad distrital de Querecotillo en base a la ISO 15489, en el año 2016.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la cantidad de documentos registrados de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.
- Determinar la clasificación de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.
- Identificar el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.

- Determinar los requerimientos para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.
- Conocer el tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016.
- Conocer disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016.
- Conocer la cantidad de documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.
- Evaluar el tiempo de trámite de los procesos administrativos en base a ISO 15489 de Municipalidad distrital de Querecotillo, del año 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Nivel de investigación tipo descriptivo por según la definición de Sampieri, Fernández y Baptista (2006), es descriptiva porque se utiliza cuando el objetivo es el de especificar cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Además, busca también el de especificar propiedades además de las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Así mismo selecciona una serie de cuestiones y recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. (Hernandez, 2001)

Es una investigación no experimental debido a que según Sampieri (2006) define esto cuando la investigación se realiza sin manipular variables. Es decir que no varían las variables independientes intencionalmente. (Hernandez, 2001)

Así también este estudio es de corte transversal porque según los autores Sampieri, Fernández y Baptista (2006), la investigación de este tipo se ejecuta en un tiempo determinado. En este caso es realizado en el período 2016 en las municipalidades distritales de la provincia de Sullana.

Es un tipo de investigación aplica porque se caracteriza porque el nombre busca el desarrollo o utilización de los conocimientos que se adquieren. (Hernandez, 2001)

Es de campo porque la investigación se apoya en informaciones que proviene entre otros como las entrevistas, cuestionarios, encuesta y observaciones. (Hernandez, 2001)

Es de enfoque cuantitativo porque usa la recolección de datos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernandez, 2001)

La investigación elaborada muestra el estudio de un caso en especial, la cual se basa en dos tipos estrictamente, una investigación de tipo descriptiva, donde se muestra la problemática la cual se basa primordialmente en la revisión de documentos propios de la institución y bibliografía para obtener el desarrollo de la meta general de la investigación, así como los objetivos específicos de la misma.

Por otro lado, se utilizará la técnica de la observación, con la cual se recolectarán los datos mediante una hoja de observación de procesos internos para determinar la eficacia de las actividades. Los resultados obtenidos se contrastarán mediante una tabla comparativa de procesos actuales contra lo indicado en Norma ISO, la cual explica y detalla las buenas prácticas de gestión documental en los archivos y si son aplicadas en el archivo evaluado

## 2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

### 2.2.1 Variables: Proceso Administrativo.

Tabla 1: Variables y Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Procesos Administrativos	El proceso administrativo se puede definir como el desarrollo de la actividad de administrar, ya que la administración comprende una serie de principios, fases, etapas y funciones, que deben cumplirse en forma metodológica pertinente para lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos. (NAVAR, 2010)	Registro	$n = \sum_{i=n}^i d$	Numero de documentos ingresados por mes	Razón
		Clasificación	Categ = documentos registrados por área.	Tipo de categoría de documentos.	Razón
		Almacenamiento	$n = \sum_{i=n}^i dg$	Numero de documentos guardados.	Razón
		Acceso	Nreq = Requerimientos por área de un documento.	Numero de requisitos para un documento.	Razón
		Trazabilidad	t = tiempo de búsqueda de documentos.	Tiempo de búsqueda un documento.	Razón
		Disposición	$Pdc = \frac{\text{Num de doc. conservados}}{\text{total de documentos}} * 100$ $Pdc = \frac{\text{Num de doc. eliminados}}{\text{total de documentos}} * 100$	Porcentaje de documentos conservados. Porcentaje de documentos eliminados.	Razón
		Eficiencia	Cantidad de documentos atendidos. Cantidad de documentos pendientes.	Numero de documentos atendidos. Numero de documentos pendientes	Razón
		Efectividad	Tiempo que demora un trámite.	Minutos de demora de un trámite.	Razón

Fuente: Realizado por el autor.

## 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1 POBLACIÓN

Para Hernández Sampieri, "población es el conjunto de todos los casos que conciertan con una serie de especificaciones". Es la integridad del fenómeno a estudiar, donde los entes de la población poseen una característica en común la cual se da origen y estudia los datos de la investigación. (Roberto Hernández Sampieri, 2014).

### 2.3.2 MUESTRA

Tamayo define la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. (Tamayo, 2004). El muestreo de tipo intencional porque solo tomaremos en cuenta los números de documentos según mi criterio de inclusión.

La muestra probabilística se obtuvo de la población estudiada que este caso es de 3000 documentos registrados en mesa de partes. Utilizando la siguiente fórmula para su obtención:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Dónde:

Nivel de Confiabilidad del 95% -> Z=1.96

Error de estimación del 5% -> e= 0.05

Distribución de respuesta del 50%: P=0.5

$$n = \frac{3000 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(3000 - 1) * (0.05^2) + (1.96^2) * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = 341$$

Tabla 2. Muestra por Muestra de muestreo estratificado de asignación proporcional

Mes	N° Documentos	Muestra
Enero	218	25
Febrero	243	28
Marzo	215	24
Abril	271	31
Mayo	214	24
Junio	211	24
Julio	243	28
Agosto	256	29
Setiembre	298	34
Octubre	290	33
Noviembre	230	26
Diciembre	311	35
TOTAL	3000	341

#### CRITERIO DE EXCLUSIÓN

Los documentos no entregados por mesa de partes.

#### CRITERIO DE INCLUSIÓN

Todos los documentos ingresados por mesa de partes.

## 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIDENCIALIDAD

### 2.4.1 Técnicas

Las técnicas a manejar serán los documentos de gestión, utilizando como instrumento de recolección de datos el cual fue el análisis documental que se aplicó a la municipalidad distrital de Querecotillo.

## 2.4.2 Instrumentos

El instrumento de recolección de datos para la elaboración del presente estudio o proyecto de tesis es: análisis documental. A continuación, en el siguiente cuadro se presentan los indicadores con sus respectivas técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 3 Tabla de las técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.

Indicador	Técnica	Instrumento
Numero de documentos ingresados por mes	Gestión de documento	Análisis documental (Libro de Registro. Anexo 01)
Tipo de categoría de documentos.	Gestión de documento	Análisis documental
Numero de documentos guardados.	Gestión de documento	Análisis documental (Anexo 04)
Numero de requisitos para un documento.	Gestión de documento	Análisis documental (MOF. Anexo 02)
Tiempo de búsqueda un documento.	Gestión de documento	Análisis documental (Anexo 03)
Porcentaje de documentos conservados. Porcentaje de documentos eliminados.	Gestión de documento	Análisis documental
Numero de documentos atendidos. Numero de documentos pendientes	Gestión de documento	Análisis documental (TUPA)
Minutos de demora de un trámite.	Gestión de documento	Análisis documental (MAPRO)

Fuente: Realizado por el autor.

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizó el muestreo estratificado en donde se dividió en grupos en este caso fue por mes durante un año. Una vez que se han adquirido los datos mediante técnicas e instrumentos de recolección como la guía de observación aplicada durante el proceso de investigación entre otros, se pasaron a tablas estadísticas elaboradas en Excel de forma ordenada y organizada para su posterior análisis, utilizando la media, desviación estándar, máximo y mínimos.

Se realizó el análisis de la ISO 15489, en el cual se tomó la información de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo (OTDA) para el indicador número de documentos ingresados por mes, número de documentos guardados, porcentaje de documentos conservados, tipo de categoría de documentos, porcentaje de documentos eliminados, número de documentos atendidos, número de documentos pendientes, minutos de demora de un trámite, y el área de secretaría general debido a que el indicador de almacenamiento, así mismo el área de asesoría legal para las funciones de la gestión de documentos.

## **2.6 ASPECTOS ÉTICOS**

Se reconoce la autoría intelectual de cada una de las fuentes de información citadas parcial o totalmente en el contenido de la investigación, así como también se guardará la confiabilidad de la identidad de cada una de las personas que intervienen en el estudio y de la información institucional.

### III. RESULTADOS

Para el objetivo conocer la cantidad de documentos registrados de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. En donde se contaron los documentos registrados en el libro de mesa de partes durante el periodo 2016 en el área de Trámite documentario al ciudadano y archivo, los cuales fueron los siguientes:

Tabla 4. Registro de documentos

Mes	Tipo de Documento							Cantidad Total
	Cartas	Declaraciones	Quejas	Solicitudes	Informe	Invitaciones	Oficios	
Enero	2	3	1	11	4	3	1	25
Febrero	2	3	1	19	1	2	1	29
Marzo	2	5	1	12	1	3	1	25
Abril	1	5	3	14	2	2	4	31
Mayo	2	1	1	12	1	6	1	24
Junio	1	5	1	13	1	2	1	24
Julio	2	2	1	16	1	1	1	24
Agosto	1	1	1	23	1	1	1	29
Setiembre	2	1	1	28	1	1	1	35
Octubre	1	2	1	23	2	1	3	33
Noviembre	2	1	1	19	1	1	1	26
Diciembre	2	1	1	20	1	8	3	36

Fuente: Elaborado por el autor por medio de libro de registro de mesa de partes ubicados en Trámite documentario al ciudadano y archivo.

Tabla 5. Documentos ingresados por tipo.

	Cartas	Declaraciones	Quejas	Solicitudes	Informe	Invitaciones	Oficios
Media	1,58	2,50	1,17	17,50	1,42	2,58	1,58
Desviación estándar	0,51	1,68	0,58	5,39	0,90	2,23	1,08
Rango	1,00	4,00	2,00	17,00	3,00	7,00	3,00
Mínimo	1,00	1,00	1,00	11,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	2,00	5,00	3,00	28,00	4,00	8,00	4,00
Nivel de confianza (95,0%)	0,33	1,07	0,37	3,42	0,57	1,42	0,69

Fuente: Elaborado por el autor

En donde en el mes de enero se registraron 25 documentos, en el mes de febrero se obtuvo 28 documentos, en el mes de marzo fue 24 documentos, en abril se registraron 31, en mayo fue 24 documentos registrados, en el mes de junio fue 24 documentos, en julio fue de 28 documentos, en el mes de agosto fue 29 documentos, en septiembre fue 34 documentos, en el mes de octubre fue 33 documentos, en noviembre fue de 26 documentos y en el mes de diciembre fue 35 documentos. Además, se obtuvo como media de cartas los 33 documentos, en declaraciones fue de 31 documentos, de quejas fue 8 documentos, solicitudes fue de 139 documentos, recursos fue de 22 documentos, en renunciaciones fue 1 documento y en reclamaciones fue 17 documentos.

En el objetivo determinar la clasificación de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016, en la Oficina de Trámite Documentario y Archivo (OTDA). Se obtuvo que los documentos registrados se clasifican en los siguientes: cartas, declaraciones, quejas, solicitudes, informe, invitaciones y oficios los cuales son asignados de forma empírica sin ninguna norma establecida.

En el objetivo identificar el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016, en el área de Secretaría General. Se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6. Almacenamiento de los documentos.

Mes	Cartas	Declaraciones		Quejas		Solicitudes		Informe		Invitaciones		Oficios		Cantidad Total									
		D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F										
1	2	1	1	3	1	2	1	1	0	11	2	9	4	1	3	3	1	2	1	1	0	25	8
2	2	1	1	3	1	2	1	1	0	19	6	13	1	1	0	2	1	1	1	1	0	29	12
3	2	1	1	5	1	4	1	1	0	12	4	8	1	1	0	3	1	2	1	1	0	25	10
4	1	1	0	5	1	4	3	2	1	14	4	10	2	1	1	2	1	1	4	1	3	31	11
5	2	1	1	1	1	0	1	1	0	12	4	8	1	1	0	6	2	4	1	1	0	24	11
6	1	1	0	5	1	4	1	1	0	13	4	9	1	1	0	2	1	1	1	1	0	24	10
7	2	1	1	2	1	1	1	1	0	16	5	11	1	1	0	1	1	0	1	1	0	24	11
8	1	1	0	1	1	0	1	1	0	23	6	17	1	1	0	1	1	0	1	1	0	29	12
9	2	1	1	1	1	0	1	1	0	28	6	22	1	1	0	1	1	0	1	1	0	35	12
10	1	1	0	2	1	1	1	1	0	23	7	16	2	1	1	1	1	0	3	1	2	33	13
11	2	1	1	1	1	0	1	1	0	19	5	14	1	1	0	1	1	0	1	1	0	26	11
12	2	1	0	1	1	0	1	1	0	20	4	16	1	1	0	8	2	6	3	1	2	36	12

F= Almacenamiento físico

D= Almacenamiento digital

En el mes de enero hubo 8 documentos sé que almacenaron de forma digital y 17 de forma física, en febrero se almacenaron 12 documentos de forma digital y 17 documentos de forma física. Con respecto al mes de marzo los documentos almacenados de forma digital fue 10 documentos y de forma física 15 documentos. En el mes de abril se almaceno de forma digital 11 documentos y 20 documentos de forma física. En el mes de mayo hubo 11 documentos sé que almacenaron de forma digital y 13 de forma física, en junio se almacenaron 10 documentos de forma digital y 14 documentos de forma física. Con respecto al mes de julio los documentos almacenados de forma digital fue 11 documentos y de forma física 13 documentos. En el mes de agosto se almaceno de forma digital 12 documentos y 17 documentos de forma física. En el mes de septiembre fueron 12 documentos de forma digital y de forma física 23 documentos. En el mes de octubre se almaceno 13 documentos de forma digital y física 20 documentos, en el mes de noviembre fueron 11 documentos almacenados de forma digital y 15 documentos de forma física. En el mes de diciembre se almaceno 11 documentos de forma digital y 24 de forma física.

En el objetivo identificar las funciones para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016, se evaluó en el área de asesoría legal. Se tomó Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), en el cual se define las funciones de cada miembro de la municipalidad, por lo cual se identificaron las que son de la gestión de documentos en los procesos administrativos.

Tabla 7. Funciones de MOF para los documentos

Denominación del cargo	Funciones respecto al documento
Alcalde	Autorizar licencias solicitadas por funcionarios y demás personal de la municipalidad.
Secretaria de Alcaldía	Recibir, archivar, analizar y sistematizar toda la documentación clasificada.

	<p>Llevar acabo el seguimiento de documentos y expedientes que ingresan al despacho de la Alcaldía Distrital, preparando por periodos los informes de situación.</p>
	<p>Automatizar los documentos y expedientes por medios informáticos y web.</p>
Gerente Municipal	<p>Presentar documentos de gestión de las áreas administrativas de la Municipalidad.</p>
Oficina de Secretaria de Gerencia Municipal	<p>Ejecutar el seguimiento de los documentos o expedientes que ingresan al despacho de la Gerencia Municipal, preparando por periodos los informes de situación.</p>
Secretaria General	<p>Planificar, evaluar, programar y desarrollar el sistema de gestión de trámite documentario de la municipalidad.</p>
	<p>Llevar a cabo el seguimiento de los documentos, expedientes y documentación en general, asegurando la oportunidad en la fluidez y celeridad de la información, su adecuado registro y archivo.</p>
	<p>Estructurar, organizar, registrar y evaluar el acervo documentario, hemerográfico, bibliográfico, y web de la municipalidad.</p>
	<p>Establecer la oportuna atención de la documentación y expedientes destinada y proveniente del Concejo Municipal (comisiones), así como registrar, clasificar, organizar, tramitar y Llevar a cabo el requerimiento de la documentación que ingresa y egresa del Concejo Municipal.</p>

	Dar fe, redactar, transcribir y expedir los documentos oficiales y urgentes del despacho de Alcaldía y del Concejo Municipal.
Oficina de Secretaria de Secretaria General	Llevar a cabo el seguimiento de los expedientes que ingresan a la Secretaría General, preparando periódicamente los informes de situación.
Oficina de Tramite documentario y archivo	Analizar, dirigir, administrar, diseñar, evaluar y desarrollar el Sistema de Trámite Documentario y la Gestión de Archivo.
	Recibir y registrar la documentación que ingresa a las diferentes áreas orgánicas internas y externas de la Municipalidad Distrital.
	Dirigir, organizar y coordinar las acciones del sistema de Trámite Documentario, archivo general y envío de correspondencia en general.
	Generar los expedientes con previa verificación de los requisitos para el trámite correspondiente.
	Verificar y elaborar informes periódicamente sobre la situación actual de los expedientes por el mismo asunto, evitando la duplicidad en el registro.
	Analizar el expediente en trámite y los escritos o demás expedientes presentados anteriormente.
	Registrar en fichas o bitácoras o similares el ingreso y salida de documentos.
Oficina de Administración	Registrar y aprobar contratos, términos de referencia (TDR) y otros documentos derivados y necesarios del proceso

	<p>de concurso público, adjudicación directa, procesos de selección de bienes, licitación pública, y servicios de menor cuantía, según la ley de contrataciones y adquisiciones del estado y de acuerdo a su reglamento.</p> <p>Escribir, emitir y legalizar resoluciones de su competencia.</p>
Oficina de Secretaria de Unidad de Administración	<p>Llevar a cabo el seguimiento de los documentos y expedientes que ingresan a la Oficina de Administración, preparando por periodo los informes de situación.</p> <p>Automatizar la documentación de ubicación de los documentos por medios informáticos, vía web si los hubiera.</p>
Área de Abastecimientos	<p>Requerir, evaluar, proyectar y aprobar la logística necesaria requerida por las áreas orgánicas que conforman la Municipalidad.</p>
Oficina Desarrollo Urbano	<p>Normar, regular, verificar y otorgar licencias, autorizaciones, fiscalizar las: habilitaciones urbanas; ubicación de avisos publicitarios (tradicionales y paneles) y propaganda electoral; construcción de establecimientos, radioeléctricas y tendido de cables de cualquier naturaleza.</p>
Secretaria de Desarrollo Urbano	<p>Realizar el control y seguimiento de los documentos y expedientes que ingresan a la Oficina, preparando por periodo los informes de situación actual, utilizando sistemas de cómputo.</p>
Oficina de Estudios y proyectos.	<p>Elaborar o supervisar los documentos y expedientes técnicos (memorias descriptivas, especificaciones técnicas, presupuestos de obra, análisis de precios unitarios, planos,) de</p>

	<p>obras, de acuerdo a las disposiciones legales y normatividad vigente.</p>
	<p>Resolver consultas y aprobar modificaciones que puedan presentarse en el desarrollo de las obras, como en el desarrollo de un expediente técnico.</p>
Infraestructura urbana y obras	<p>Aprobar fichas, estudios, diagnósticos, informes, supervisiones o similares relacionados a obras ejecutadas en áreas de uso público.</p>
	<p>Redactar informes de inspecciones técnicas para las autorizaciones de construcción y/o reconstrucción y/o remodelación de obras de infraestructura, así como autorizar la instalación previa inspección técnica por parte de Planificación Urbana y Catastro, de redes colocadas en la vía pública concesionarios de los servicios públicos o por terceros o por la Municipalidad.</p>
Planificación Urbana y catastro	<p>Elaborar las constancias catastrales y/o certificaciones de nomenclatura vial, placas domiciliarias y certificados o constancias de posesión de terreno, para la firma del Jefe de la División de Desarrollo Urbano.</p>
	<p>Emitir informe sobre los diversos certificados: zonificación, vías, compatibilidad de uso, habilitación urbana, etc.</p>
	<p>Remitir a la Oficina de Fiscalización los documento y/o expedientes y la información digital de los diversos procedimientos atendidos en el área, con la finalidad de que se actualice la base de información catastral.</p>

Oficina de Desarrollo Económico	Promover, apoyar, elaborar, gestionar y ejecutar proyectos de servicios e inversión públicos municipales a través de coordinaciones con el estado, ministerios, empresas, instituciones u ONG para la actividad económica del Distrito.
Secretaría de Desarrollo Económico	Llevar a cabo el seguimiento de los documentos y expedientes que ingresan y salen a la Oficina de Desarrollo Económico, preparando por periodos los informes de situación de estos.
Servicios Sociales y participación vecinal	Promover y orientar la capacidad de propuesta de los moradores del distrito, abriendo nuevos y creativos espacios para el desarrollo cultural, discusión, debate de los planes y proyectos a elaborarse y gestionarse nuevas organizaciones de base.
Secretaría de Servicios Sociales y participación vecinal	Llevar a cabo el seguimiento de los documentos y expedientes que ingresan y salen de la Oficina de Servicios Sociales y Participación Vecinal, preparando por periodo los informes de situación.
Educación, cultura, recreación y participación vecinal.	Elaborar y ejecutar los programas de promoción y orientación del desarrollo humano sostenible en el nivel distrital, propiciando el desarrollo y aprendizaje de las comunidades educativas.
OMAPED	Orientar y difundir información sobre la discapacidad, así como información actualizada de todos los programas, beneficios y servicios disponibles para las personas con discapacidad y su familia.

SISFOH	Diagnóstico, planificación, elaboración, ejecución y conducción operativa de la aplicación de la Ficha para el beneficio de los diversos programas sociales.
DEMUNA Y PROGRAMAS SOCIALES	Crear y elaborar una ficha de los niños, adolescentes, y adulto mayor, implementándolos con sus datos personales, ubicación y comunicación, creando un código registral.
Servicios Públicos y medio ambiente	Administrar y organizar la expedición de copias certificadas o fedateadas de nacimiento, matrimonio y defunción.
	Cumplir con elaborar y remitir el informe estadístico de los hechos vitales de la jurisdicción a las instituciones u organizaciones competentes.
Secretaria de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Llevar a cabo el seguimiento de los documentos y expedientes que ingresan a la Oficina de Servicios Públicos y Medio Ambiente, preparando por periodo los informes, o documentos situacionales.
Seguridad, defensa y transito	Proponer, conducir, inspeccionar y supervisar las políticas, normas locales y nacionales, estrategias y procedimientos de las actividades vinculadas a la seguridad ciudadana.
Registro Civil	Validar o denegar las solicitudes de rectificaciones o modificaciones y/o regularizaciones administrativas de actas registrales.
	Registrar los nacimientos, matrimonios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas previa verificación de los requisitos, así como las resoluciones

	judiciales o administrativas susceptibles de inscripción de acuerdo a lo que establece la Ley.
	Emitir las constancias de inscripción correspondientes así como las copias certificadas registro civil de la Municipalidad

Fuente: Elaborado por el autor mediante el MOF

Para conocer el tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016, en el área de Trámite documentario al ciudadano y archivo. Se tomó los tiempos que fue empleado para encontrar un documento.

Tabla 8. Tiempo de búsqueda de documentos.

Tipo de Documento\ Mes	Cartas	Declaración	Informe	Invitación	Oficio	Quejas	Solicitud	Total General
Enero	60,50	86,33	80,75	50,67	100,00	39,00	74,64	72,60
Febrero	87,50	80,00	89,00	72,00	71,00	55,00	80,26	79,28
Marzo	101,50	68,80	70,00	51,33	37,00	117,00	71,17	71,16
Abril	43,00	49,60	39,50	82,00	93,25	65,33	81,07	72,19
Mayo	94,50	86,00	32,00	74,33	99,00	81,00	78,83	78,29
Junio	45,00	80,60	70,00	70,00	110,00	95,00	75,62	76,92
Julio	76,00	82,50	59,00	57,00	33,00	76,00	74,44	72,21
Agosto	89,00	66,00	30,00	68,00	111,00	39,00	69,35	68,90
Septiembre	80,50	49,00	87,00	62,00	90,00	116,00	82,43	82,09
Octubre	65,00	92,00	97,00	81,00	62,67	51,00	70,78	72,45
Noviembre	79,50	56,00	87,00	81,00	86,00	72,00	75,53	76,00
Diciembre	98,00	60,00	117,00	69,13	109,00	33,00	83,35	81,57
Total general	78,95	72,00	72,76	67,81	85,53	69,29	76,61	75,54

En donde tenemos que el tiempo promedio de los documentos, en el mes de enero, 72,60 minutos empleado en la búsqueda, en febrero se muestra que 79,28 minutos, en el mes de marzo se obtuvo un promedio de 71,16 minutos, en abril fue de 72,19, en el mes de mayo fue de 78,29 minutos, con respecto al mes de abril se obtuvo 76,92 minutos. En el mes de junio se tiene un tiempo promedio 76,92 minutos, el mes de julio se tiene un tiempo de 72,21 minutos, en el mes de agosto fue de 68,90 minutos y 82,09 minutos en el mes de septiembre. Con respecto al mes de octubre se tiene un tiempo promedio de 72,45 minutos y en el mes de noviembre un promedio de tiempo de 76 minutos. En el mes de diciembre se tiene un tiempo de 81,57 minutos.

Por otro lado, el objetivo Conocer disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016, en la Oficina de Tramite Documentario y Archivo (OTDA). En donde en enero se conservó el 80% y se eliminó el 20%. En el mes de febrero el porcentaje de los documentos

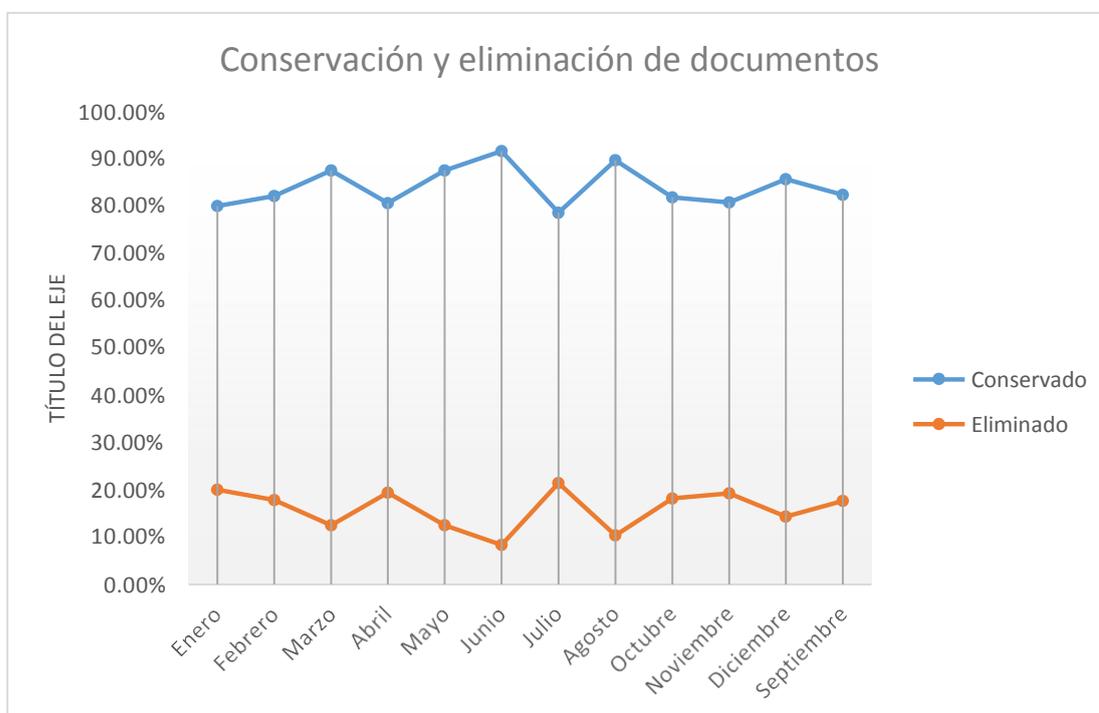
conservados fue del 82,14% mientras que el 17,86% se eliminó. El mes de marzo se conservó el 87,50% y se eliminó el 12,50%. En abril se conservó el 80,65%, y se eliminó el 19,35%. En el mes de mayo fue de conservado el 87,50% y se eliminado el 12,50%. Por otro lado, en el mes de junio el 91,67%, y el 8,33% de conservados y eliminados respectivamente. En Julio el 78,57% de conservados y de eliminados el 21,43%. En el mes de agosto el 89,66% y 10,34% de conservados y eliminados respectivamente. En el mes de septiembre se evidenció el 82,35% de documentos conservados y el 17,65% de documentos eliminados. En octubre se mostró un 81,82% de conservados y 18,18% de eliminados. En el mes de noviembre tuvieron el 80,77% de documentos conservados y el 19,23% de eliminados. En el mes de diciembre el 85,71% de conservados y el 14,29% de eliminados.

Tabla 9. Disposición de Documentos

Mes	Cuenta de Conservado							Cuenta de Eliminado							N° Conservado	N° de Eliminado	% de Conservados
	Cartas	Declaración	Informe	Invitación	Oficio	Quejas	Solicitud	Cartas	Declaración	Informe	Invitación	Oficio	Quejas	Solicitud			
Enero	2	3	3	2	1	1	8	0	0	1	1	0	0	3	20	5	80
Febrero	2	3	1	2	1		15	0	0	0	0	0	1	4	24	5	82
Marzo	2	5	1	3	1	1	10	0	0	0	0	0	0	2	23	2	88
Abril	1	5	1	2	4	3	9	0	0	1	0	0	0	5	25	6	81
Mayo	2	1	1	6	1	1	9	0	0	0	0	0	0	3	21	3	88
Junio	1	4	1	2	1	1	12	0	1	0	0	0	0	1	22	2	92
Julio	1	2	1		1	1	13	1	0	0	1	0	0	3	19	5	79
Agosto	1	1	1	1	1	1	20	0	0	0	0	0	0	3	26	3	90
Septiembre	2	1	1	1	1	1	22	0	0	0	0	0	0	6	29	6	82
Octubre	1	2	1	1	3	1	18	0	0	1	0	0	0	5	27	6	82
Noviembre	2	1	1	1	1	1	14	0	0	0	0	0	0	5	21	5	81
Diciembre	2	1	1	8	3	1	15	0	0	0	0	0	0	5	31	5	86

Fuente: Realizado por el autor.

Gráfico 1: Conservación y eliminación de documentos



Fuente: Realizado por el Autor

Con respecto al objetivo conocer el número de documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016, en la Oficina de Tramite Documentario y Archivo (OTDA). En el cual son documentos que no son atendidos a tiempo tomando como referencia el TUPA, el cual indica el tiempo de atención de cada documento es decir el plazo para atender, así tomando esta referencia, el documento que no fue atendido en el tiempo establecido se convierte el documento pendiente. En el mes de enero 18 documentos atendidos y 7 pendientes, en el siguiente mes (febrero) se atendieron 22 y solo quedo pendiente 6, en el mes de marzo 16 documentos atendidos y quedaron 8 documentos pendientes. En el mes de abril se obtuvo 20 documentos atendidos y 11 pendientes. En mayo y junio se tuvo 15 documentos atendidos y 9 pendientes. En el mes de Julio se atendieron 18 documentos y quedaron pendientes 10 documentos. En agosto se obtuvo 18 y 11 documentos atendidos y pendientes respectivamente. En el mes de septiembre se mostró 21 documentos atendidos y pendientes 13 documentos. En el mes de octubre se obtuvo 22 documentos atendidos y 11 pendientes. En noviembre se registró 20 documentos atendidos y 6 pendientes. En el mes de

diciembre se tuvo 15 documentos atendidos y 21 pendientes. Es decir, son más documentos atendidos debido a que la mayoría de documentos son solicitudes de atención inmediata debido a su contenido, como por ejemplo permisos para realizar obras y licencias de funcionamientos.

Tabla 10. Documentos atendidos y pendientes

Mes	Documentos Atendidos							Documentos Pendientes							Total de Atendidos	Total de Pendientes
	Cartas	Declaración	Informe	Invitación	Oficio	Quejas	Solicitud	Cartas	Declaración	Informe	Invitación	Oficio	Quejas	Solicitud		
Enero	2	2	2	2	1	1	8	0	1	2	1	0	0	3	18	7
Febrero	2	2	1	2	1	1	14	0	1	0	0	0	0	5	23	6
Marzo	2	4	1	1	1	0	8	0	1	0	2	0	1	4	17	8
Abril	1	4	1	2	2	2	8	0	1	1	0	2	1	6	20	11
Mayo	2	0	1	3	1	1	7	0	1	0	3	0	0	5	15	9
Junio	1	4	0	1	1	1	7	0	1	1	1	0	0	6	15	9
Julio	1	2	0	1	1	1	8	1	0	1	0	0	0	8	14	10
Agosto	1	1	0	1	1	1	13	0	0	1	0	0	0	10	18	11
Setiembre	2	1	1	0	1	1	16	0	0	0	1	0	0	12	22	13
Octubre	1	2	2	0	3	1	13	0	0	0	1	0	0	10	22	11
Noviembre	2	1	1	1	1	1	13	0	0	0	0	0	0	6	20	6
Diciembre	2	0	0	2	1	0	10	0	1	1	6	2	1	10	15	21

Fuente: Realizado por el autor.

Con respecto al objetivo evaluar tiempo de trámite de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016, en la Oficina de Tramite Documentario y Archivo (OTDA). Se tomó un muestreo de 341 documentos que se ejecutaron en la gestión documental de la municipalidad, a cuál se mostró el siguiente resultado, tomando los diferentes tipos de documentos, en el cual se encuentra en el Manual de Procedimientos administrativos (MAPRO), en donde están los tiempos de actividad de cada proceso de un documento:

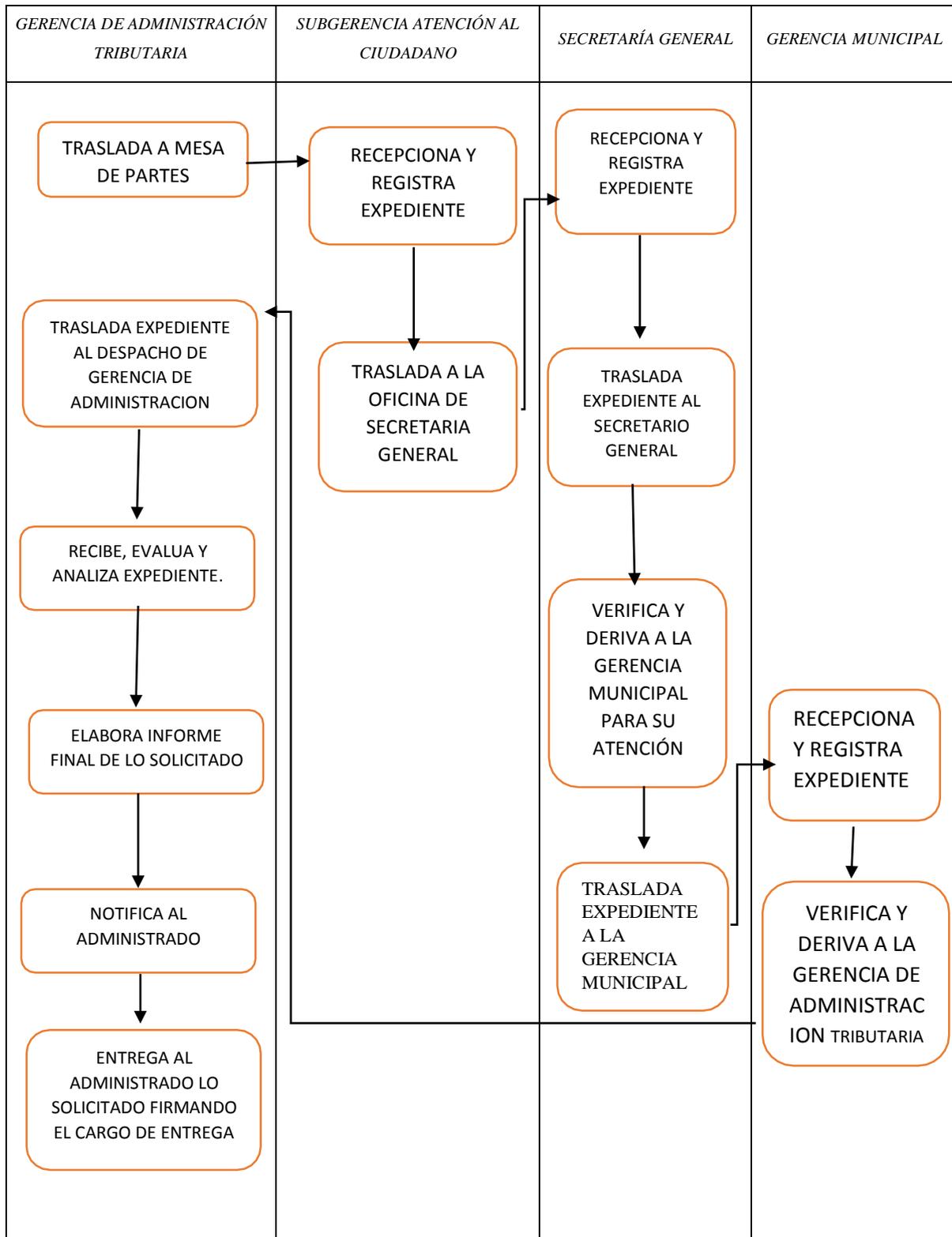
Tabla 11. Actualización de información de datos generales del predio y/o contribuyente

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Traslada a mesa de partes	5	10,67	16	7	11	3,68
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5	11,25	13	9	8	1,48
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	5	10,83	14	7	9	2,17
SECRETARÍA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5	11	14	8	9	2,34
SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	5	11,25	14	7	9	2,73
SECRETARÍA GENERAL	Verifica y deriva a la gerencia municipal para su atención	10	13,75	16	12	6	1,36
SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	5	6,75	10	5	5	1,54
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5	8,08	11	6	6	1,98

GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente al despacho de la gerencia municipal	5	9,25	12	7	7	2,14
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la gerencia de administración tributaria	10	13,5	16	12	6	1,62
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Recepciona y registra expediente	5	11,17	14	7	9	2,41
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Traslada expediente al despacho de gerencia de administración tributaria	5	9,5	14	7	9	2,75
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Recibe, evalúa y analiza expediente	5	10,33	14	5	9	2,57
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Elabora informe final de lo solicitado	10	13,92	16	12	6	1,68
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Notifica al administrado	5	8,83	13	7	8	1,75
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Entrega al administrado lo solicitado firmando el cargo de entrega	5	10,17	13	8	8	1,95
	TOTAL DE MINUTOS	95	170,25	220	126	125	34,15

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 1: Proceso de Tramite de actualización de información de datos generales



Fuente: Realizado por el Autor

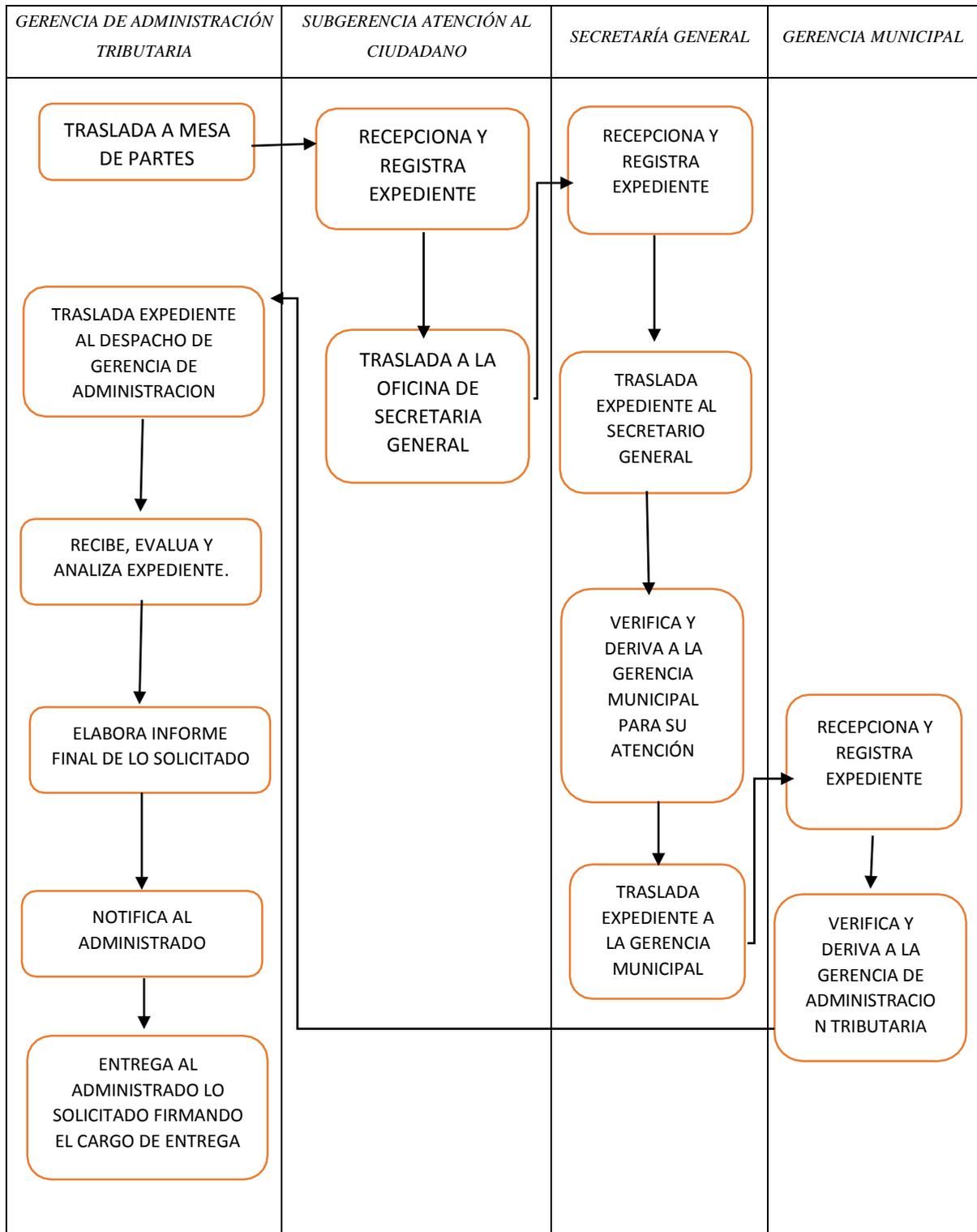
Tabla 12. Declaración jurada por transferencia de dominio

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Traslada a mesa de partes	5,00	10,67	16,00	7,00	11,00	3,68
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	11,25	13,00	9,00	8,00	1,48
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	5,00	10,83	14,00	7,00	9,00	2,17
SECRETARÍA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	11,00	14,00	8,00	9,00	2,34
SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	5,00	11,25	14,00	7,00	9,00	2,73
SECRETARÍA GENERAL	Verifica y deriva a la gerencia municipal para su atención	10,00	13,75	16,00	12,00	6,00	1,36
SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	5,00	6,75	10,00	5,00	5,00	1,54
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	8,08	11,00	6,00	6,00	1,98
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente al despacho de la gerencia municipal	5,00	9,25	12,00	7,00	7,00	2,14

GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la gerencia de administración tributaria	10,00	13,50	16,00	12,00	6,00	1,62
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	recepciona y registra expediente	5,00	11,17	14,00	7,00	9,00	2,41
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	traslada expediente al despacho de gerencia de administración tributaria	5,00	9,50	14,00	7,00	9,00	2,75
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	recibe, evalúa y analiza expediente	5,00	10,33	14,00	5,00	9,00	2,57
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	elabora informe final de lo solicitado	10,00	13,92	16,00	12,00	6,00	1,68
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	notifica al administrado	5,00	8,83	13,00	7,00	8,00	1,75
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	entrega al administrado lo solicitado firmando el cargo de entrega	5,00	10,17	13,00	8,00	8,00	1,95
TOTAL DE MINUTOS		95,00	170,25	220,00	126,00	125,00	34,15

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 2: Proceso de Tramite de Declaración jurada por transferencia de dominio



Fuente: Realizado por el Autor

Tabla 13. Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones básicas (ex post): aplicable para módulos, stands o puestos dentro de los mercados de abastos, galerías y centros comerciales.

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidas por el MAPRO(min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Repciona y registra expediente	5,00	6,50	7,00	6,00	1,50	51,00
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	3,00	5,23	7,00	4,00	2,23	1,15
SECRETARÍA GENERAL	Repciona y registra expediente	5,00	9,82	13,00	6,00	4,82	2,42
SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	3,00	4,95	7,00	4,00	1,95	0,84
SECRETARÍA GENERAL	Verifica y deriva a la gerencia municipal para su atención	15,00	23,95	30,00	15,00	8,95	4,03

SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	9,00	20,45	30,00	12,00	11,45	4,73
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	6,41	7,00	6,00	1,41	0,50
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente al despacho de la gerencia municipal	3,00	4,18	5,00	3,00	1,18	0,85
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la sub gerencia de defensa civil	15,00	19,23	22,00	16,00	4,23	2,00
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,45	13,00	6,00	4,45	2,48
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Deriva expediente al inspector acreditado para realizar las ITSE	3,00	7,95	10,00	5,00	4,95	1,68
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Inspector se traslada al lugar del solicitante para la realizar ITSE	10,00	13,59	15,00	12,00	3,59	1,14
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Realiza la constatación de los requisitos y exigencias de acuerdo a la norma vigente en materia ITSE	10,00	13,59	15,00	12,00	3,59	1,26
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Elabora informe de la ITSE	10,00	13,68	15,00	12,00	3,68	0,99
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Traslada expediente conjuntamente con el informe de ITSE	5,00	6,73	7,00	6,00	1,73	0,46

SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Elabora resolución y certificado para ser remitido a la alcaldía	10,00	14,09	15,00	12,00	4,09	1,06
SECRETARÍA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,50	13,00	6,00	4,50	2,52
SECRETARÍA GENERAL	Traslada a la oficina de alcaldía para su aprobación	3,00	7,36	11,00	4,00	4,36	2,52
ALCALDÍA	Recepciona y firma y aprueba	15,00	24,05	30,00	16,00	9,05	4,28
SECRETARÍA GENERAL	Deriva a la sub gerencia defensa civil para que notifique al usuario.	3,00	8,41	11,00	4,00	5,41	2,42
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,14	13,00	6,00	4,14	2,51
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Entrega al usuario lo solicitado firmando el cargo de entrega	3,00	7,77	11,00	4,00	4,77	2,22
	TOTAL DE MINUTOS	150,00	246,03	307,00	177,00	96,03	93,06

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 3: Proceso de Trámite de Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones

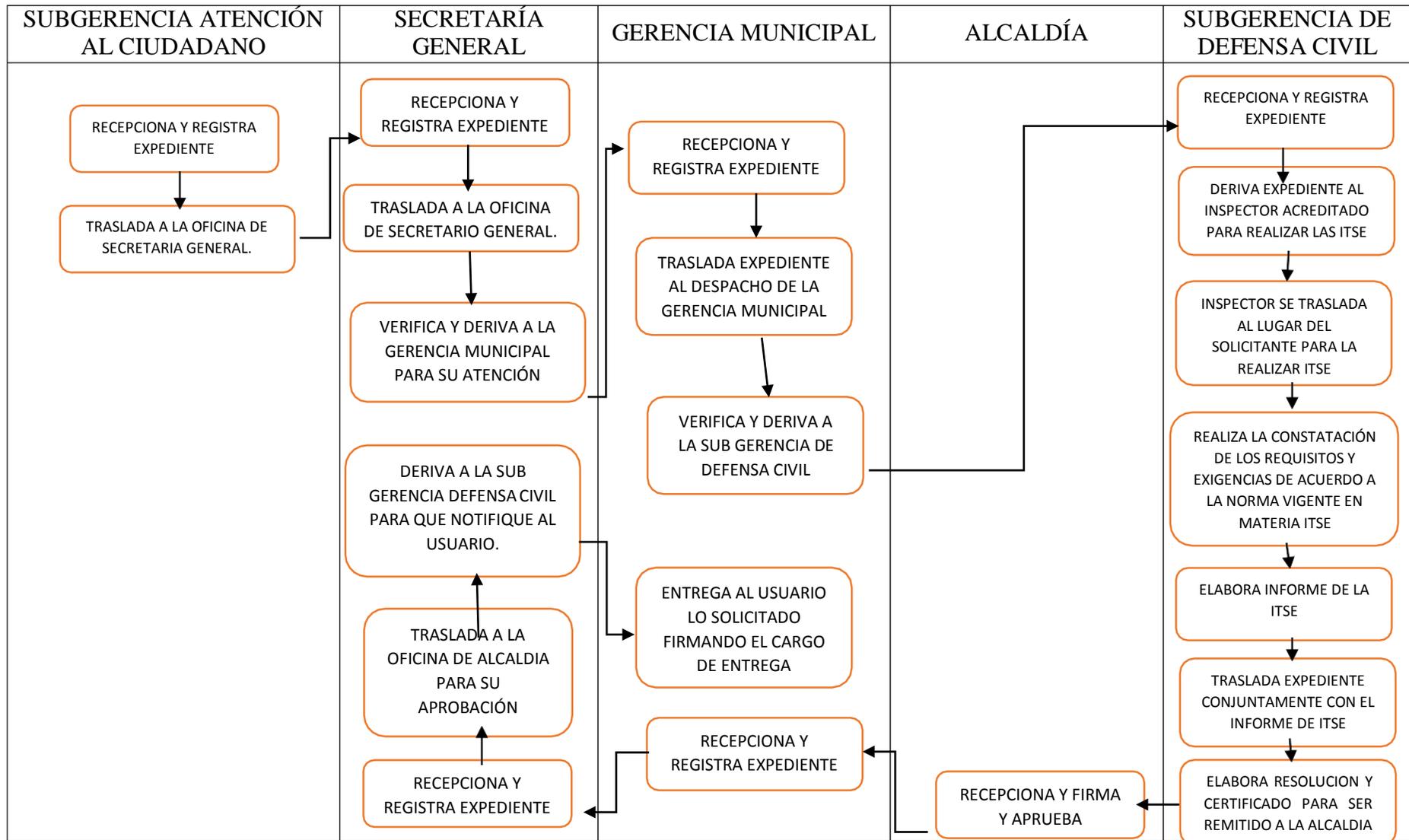


Tabla 14. Licencia de edificación - modalidad a - para vivienda unifamiliar de hasta 120 m<sup>2</sup> construidos

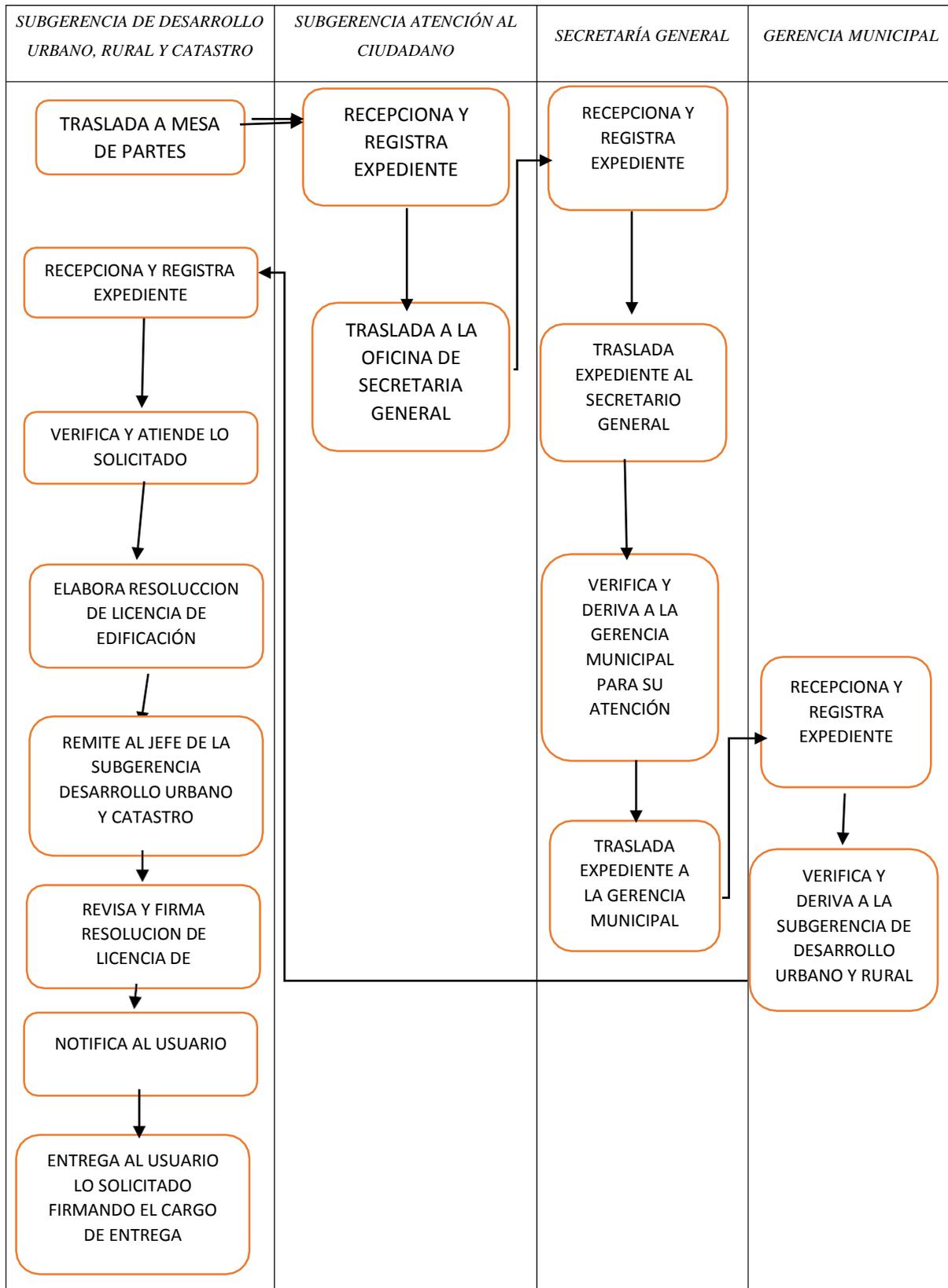
Centro de Actividad	Descripción de la Actividad establecidos por el MAPRO	Tiempo por Actividad. (Min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	9,06	13,00	6,00	8,00	2,20
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Traslada a secretaria general	6,00	11,63	16,00	7,00	10,00	3,01
SECRETARIA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,71	13,00	6,00	8,00	2,18
SECRETARIA GENERAL	Verifica y deriva a la gerencia municipal	25,00	35,60	45,00	27,00	20,00	6,13
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	5,00	6,17	8,00	5,00	3,00	1,07
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,49	13,00	6,00	8,00	2,51
GERENCIA MUNICIPAL	Remite expediente al despacho de la gerencia municipal	5,00	9,66	13,00	6,00	8,00	2,31
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la subgerencia des urbano, rural y catastro	25,00	61,86	89,00	30,00	64,00	18,56
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente a la	5,00	9,40	13,00	6,00	8,00	2,10

	subgerencia de des urbano y rural						
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Recepciona y registra expediente	5,00	9,60	13,00	6,00	8,00	2,08
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Verifica y atiende lo solicitado	140,00	152,54	160,00	145,00	20,00	4,58
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Elabora resolución de licencia de edificación	60,00	78,54	90,00	66,00	30,00	6,73
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Remite al jefe de la subgerencia des urbano y rural y catastro	5,00	9,46	13,00	6,00	8,00	2,59
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Revisa y firma resolución de licencia de edificación	45,00	69,17	89,00	50,00	44,00	11,63

SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Notifica al usuario.	5,00	9,63	13,00	6,00	8,00	2,59
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Entrega al usuario licencia de edificación (fue y resolución de licencia)	5,00	9,26	13,00	6,00	8,00	2,44
	total de minutos	351,0 0	500, 78	614,00	384,0 0	263, 00	72,71

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 4: Proceso de Tramite de Licencia de edificación



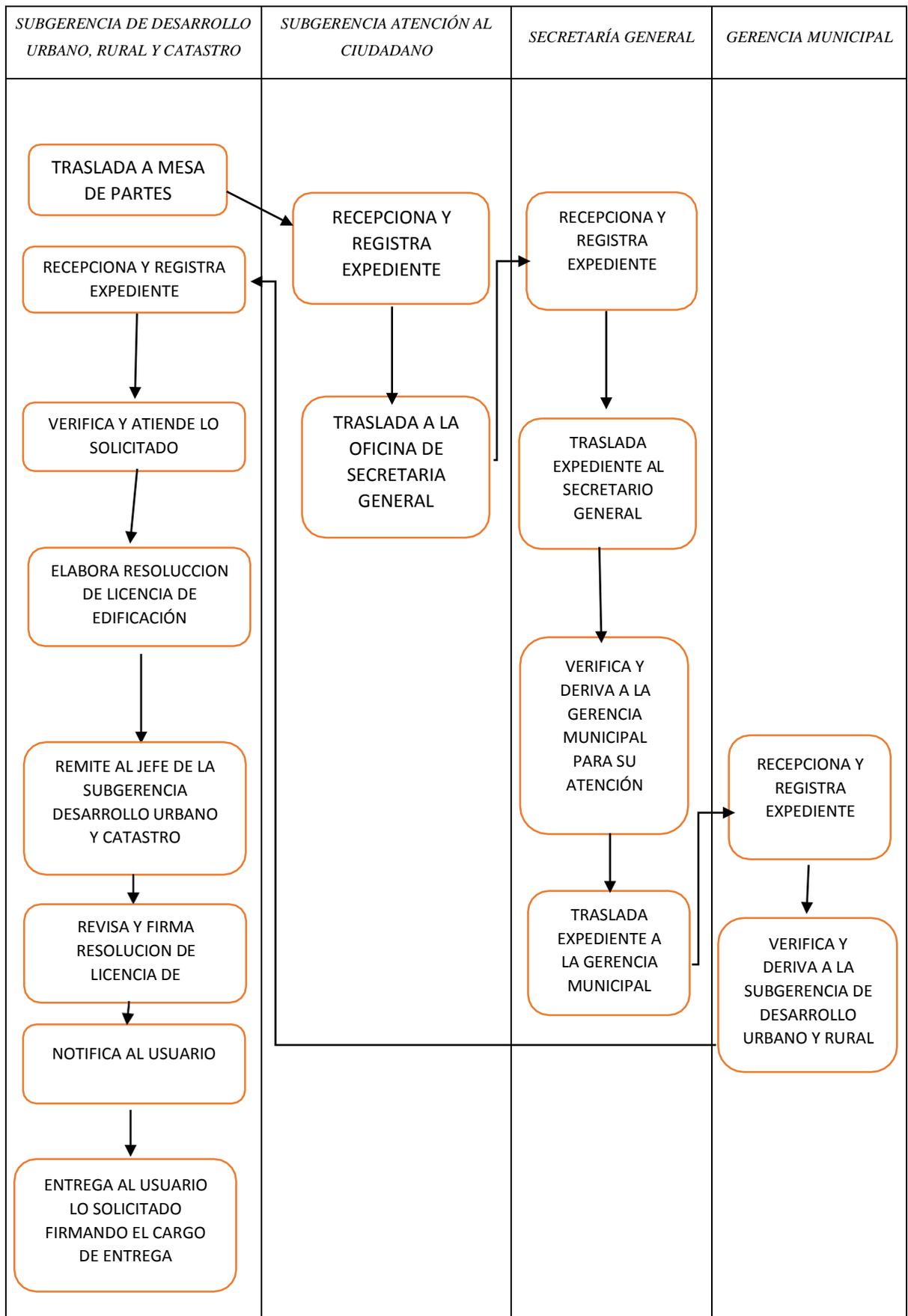
Fuente: Realizado por el Autor

Tabla 15. Autorización temporal para instalación de kioskos, puestos (ferias, velaciones ferias religiosas y otros) x m<sup>2</sup>

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (Min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	7,10	8,00	6,00	3,00
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Traslada a secretaria general	5,00	8,00	11,00	6,00	6,00
SECRETARIA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	8,30	11,00	6,00	6,00
SECRETARIA GENERAL	Verifica y deriva a la gerencia municipal	30,00	42,50	49,00	33,00	19,00
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	5,00	7,80	11,00	6,00	6,00
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,30	11,00	7,00	6,00
GERENCIA MUNICIPAL	Remite expediente al despacho de la gerencia municipal	5,00	8,40	11,00	6,00	6,00
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la subgerencia des urbano, rural y catastro	30,00	34,90	40,00	30,00	10,00
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente a la subgerencia de des urbano y rural	5,00	8,50	10,00	7,00	5,00

SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Recepciona y registra expediente	5,00	7,60	10,00	6,00	5,00
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Atiende y procesa lo solicitado y elabora resolución de licencia de edificación	200,00	296,40	333,00	213,00	133,00
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Remite al jefe de la subgerencia des urbano y rural y catastro	5,00	8,00	10,00	7,00	5,00
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Revisa y firma resolución de licencia de edificación	80,00	99,60	120,00	83,00	40,00
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Notifica al usuario.	5,00	8,20	11,00	6,00	6,00
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	Entrega al usuario licencia de edificación (fue y resolución de licencia)	5,00	8,90	11,00	6,00	6,00
	Total de minutos	395,00	563,50	657,00	428,00	262,00

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.



Fuente: Realizado por el Autor

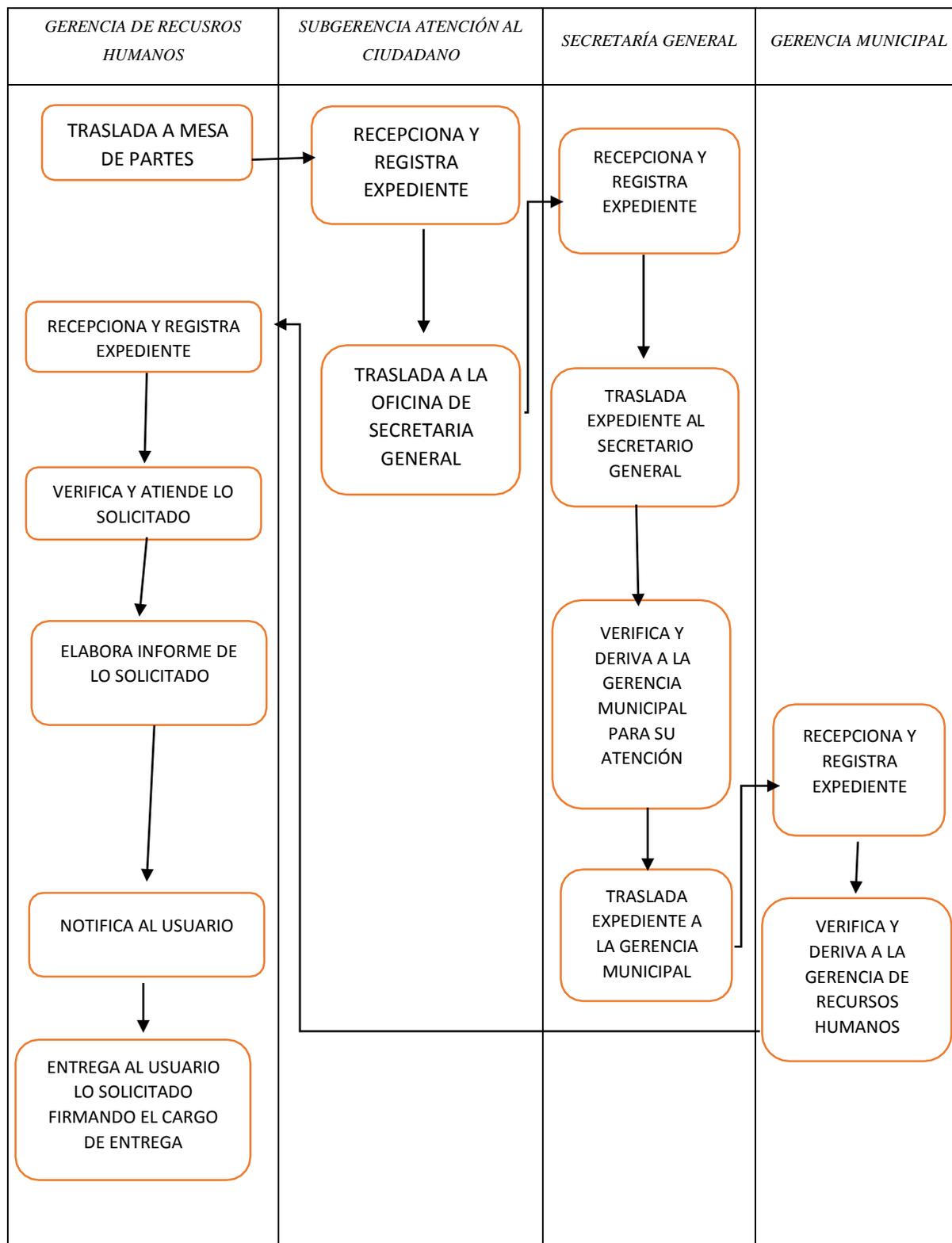
Tabla 16. Autorización de realización de prácticas en la municipalidad de Querecotillo

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (Min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	7,93	12,00	5,00	7,00	1,98
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	5,00	8,00	12,00	5,00	7,00	2,30
SECRETARIA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	11,07	15,00	6,00	9,00	3,01
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	5,00	9,40	13,00	6,00	7,00	2,35
SECRETARIA GENERAL	Verifica y deriva a secretaria general para su atención	10,00	13,27	16,00	11,00	5,00	1,79
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	5,00	8,27	11,00	6,00	5,00	1,71

GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,67	12,00	6,00	6,00	2,29
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente al despacho de la gerencia municipal	5,00	8,67	11,00	6,00	5,00	1,91
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la gerencia de recursos humanos	10,00	13,73	17,00	11,00	6,00	2,09
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Recepciona y registra expediente	5,00	12,13	18,00	6,00	12,00	4,05
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Elabora informe final de lo solicitado	10,00	13,27	15,00	11,00	4,00	1,44
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Notifica al administrado	5,00	10,73	16,00	6,00	10,00	3,75
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Entrega al administrado lo solicitado firmando el cargo de entrega	5,00	12,53	13,00	11,00	2,00	0,64
	Total de minutos	80,00	138,67	181,00	96,00	85,00	29,31

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 5: Autorización de realización de prácticas



Fuente: Realizado por el Autor

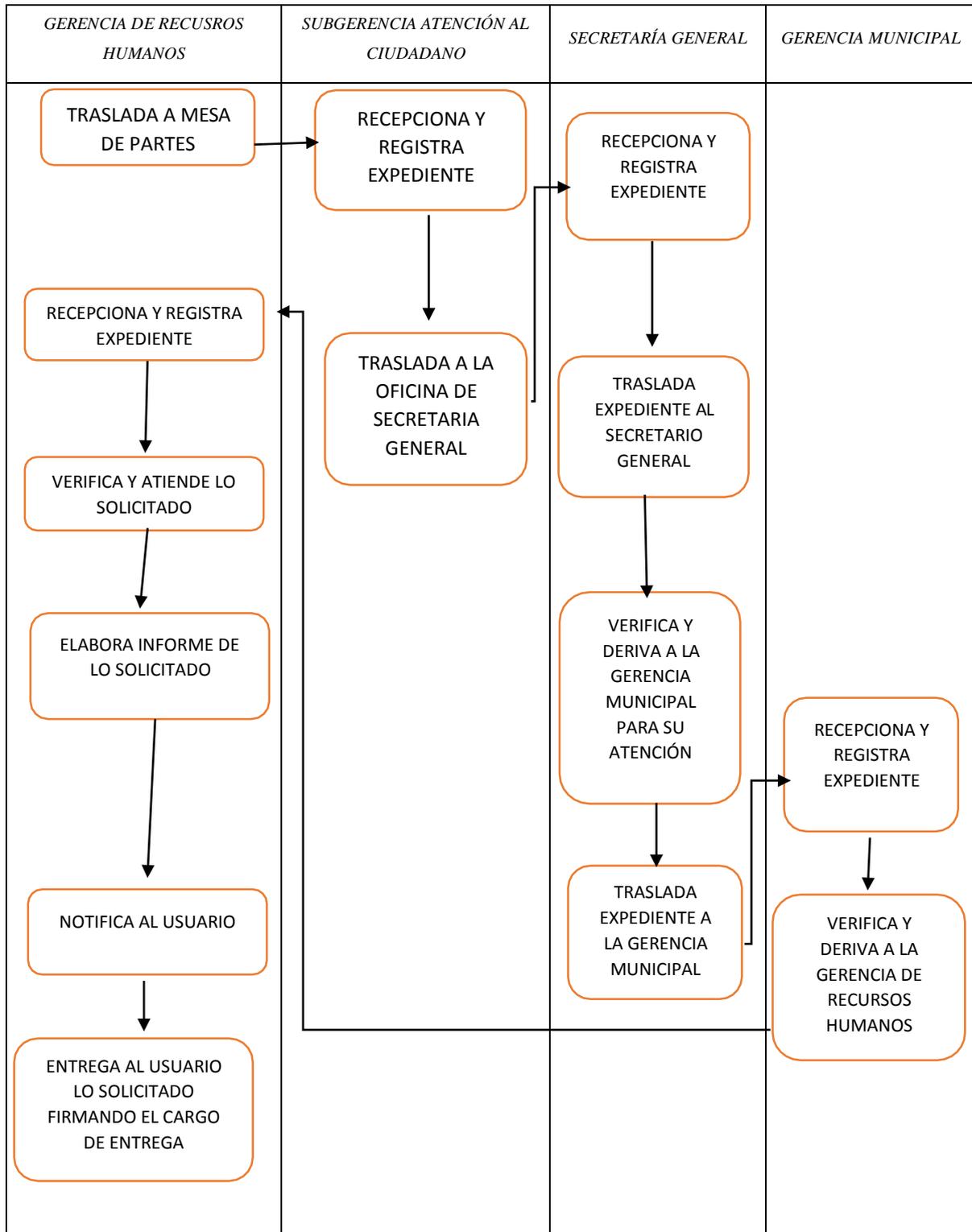
Tabla 17. Acceso de información de expediente técnico

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (MIIN)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	7,72	12,00	5,00	7,00	1,65
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	5,00	8,20	12,00	5,00	7,00	2,40
SECRETARIA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	11,72	15,00	6,00	9,00	2,72
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	5,00	9,40	13,00	6,00	7,00	2,10
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	5,00	7,92	11,00	6,00	5,00	1,66
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,68	12,00	6,00	6,00	2,23
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente al despacho de	5,00	8,84	11,00	6,00	5,00	1,93

	la gerencia municipal						
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la gerencia de recursos humanos	10,00	13,32	17,00	11,00	6,00	1,89
GRENECIA DE RECURSOS HUMANOS	Recepciona y registra expediente	5,00	12,64	18,00	6,00	12,00	4,19
GRENECIA DE RECURSOS HUMANOS	Elabora informe final de lo solicitado	10,00	13,44	15,00	11,00	4,00	1,33
GRENECIA DE RECURSOS HUMANOS	Notifica al administrado	5,00	10,80	15,00	6,00	9,00	3,45
GRENECIA DE RECURSOS HUMANOS	Entrega al Administrado lo solicitado firmando el cargo de entrega	5,00	12,68	13,00	11,00	2,00	0,56
	TOTAL DE MINUTOS	70,00	126,36	164,00	85,00	79,00	2.16

Fuente: Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 6: Acceso de información de expediente técnico



Fuente: Realizado por el Autor

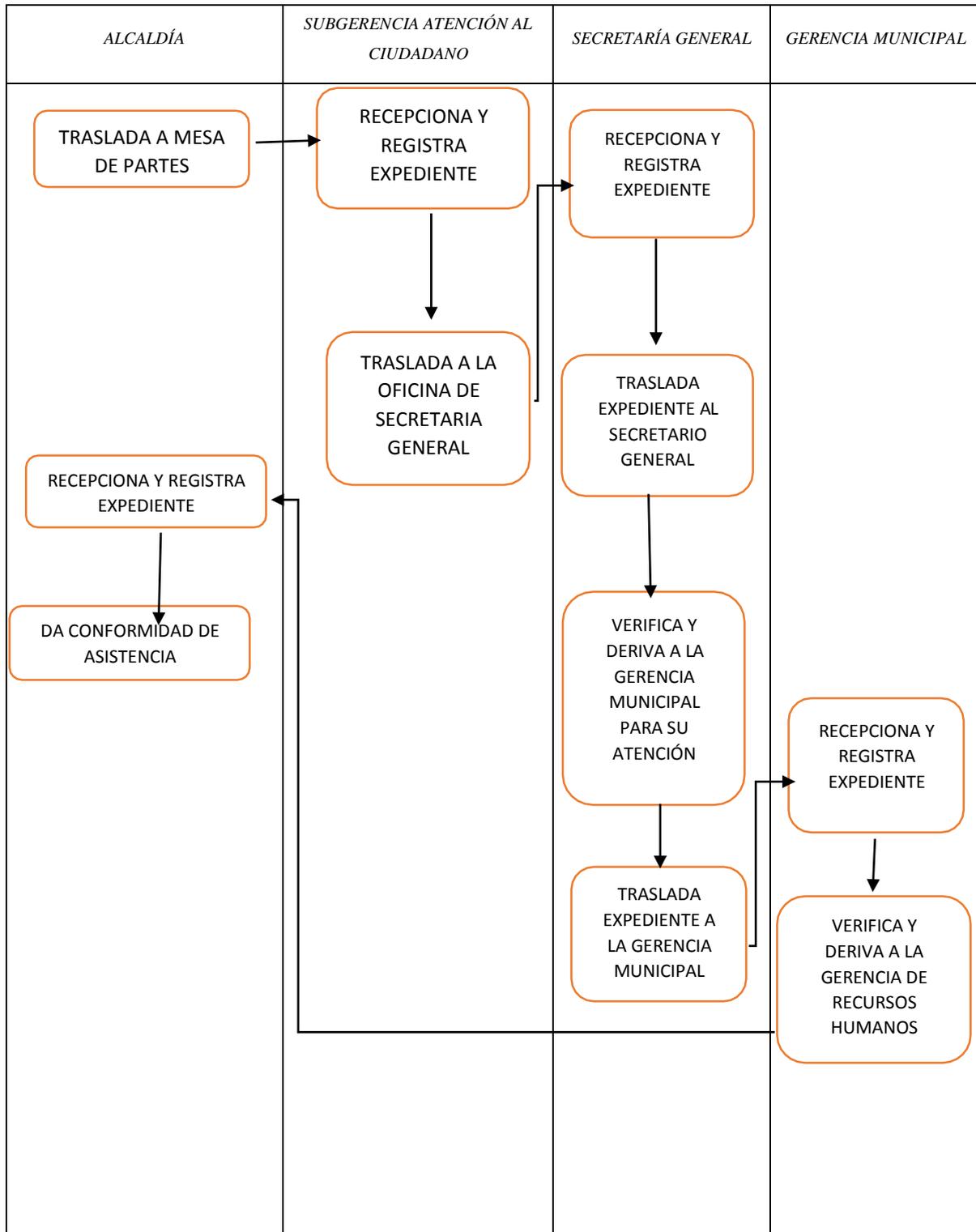
Tabla 18. Invitación a eventos.

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (min.)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	7,80	12,00	5,00	7,00	1,77
SUBGERENCIA ATENCION AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	5,00	8,20	12,00	5,00	7,00	2,28
SECRETARIA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	11,85	15,00	6,00	9,00	2,76
SECRETARIA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	5,00	9,15	13,00	6,00	7,00	2,11
ALCALDÍA	Traslada expediente a alcaldía	5,00	8,05	11,00	6,00	5,00	1,76
ALCALDÍA	Recepciona y registra expediente	5,00	9,45	12,00	6,00	6,00	2,33
ALCALDÍA	Verifica y deriva a secretaria general	10,00	13,40	17,00	11,00	6,00	1,93

SECRETARIA GENERAL	Repciona y registra expediente	5,00	12,30	18,00	6,00	12,00	4,21
SECRETARIA GENERAL	Da conformidad de asistencia	10,00	13,35	15,00	11,00	4,00	1,46
	Total de minutos	55,00	93,55	125,00	62,00	63,00	20,61

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 7: Invitación a eventos



Fuente: Realizado por el Autor

Tabla 19. Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones básicas (ex ante).

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo	Mínimo Tiempo	Diferencia	Desv. Estándar
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Traslada a mesa de partes	3,00	5,00	7,00	3,00	4,00	1,56
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Recepciona y registra expediente	5,00	8,75	12,00	6,00	6,00	1,85
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Traslada a la oficina de secretaria general	3,00	7,71	12,00	3,00	9,00	3,51
SECRETARÍA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	9,08	13,00	6,00	7,00	2,26
SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente al secretario general	3,00	6,25	8,00	3,00	5,00	1,45
SECRETARÍA GENERAL	Verifica y deriva a la gerencia municipal para su atención	15,00	16,83	18,00	15,00	3,00	1,20

SECRETARÍA GENERAL	Traslada expediente a la gerencia municipal	3,00	7,50	11,00	4,00	7,00	2,48
GERENCIA MUNICIPAL	Recepciona y registra expediente	5,00	8,58	11,00	5,00	6,00	1,64
GERENCIA MUNICIPAL	Traslada expediente al despacho de la gerencia municipal	3,00	8,50	12,00	4,00	8,00	2,45
GERENCIA MUNICIPAL	Verifica y deriva a la sub gerencia de defensa civil	20,00	22,38	25,00	20,00	5,00	1,74
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Recepciona y registra expediente	5,00	6,46	7,00	6,00	1,00	0,51
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Deriva expediente al inspector acreditado para realizar las ITSE	3,00	5,88	8,00	4,00	4,00	1,65
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Inspector se traslada al lugar del solicitante para la realizar ITSE	30,00	55,29	80,00	30,00	50,00	16,02
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Realiza la constatación de los requisitos y exigencias de acuerdo a la norma vigente en materia ITSE	60,00	74,92	89,00	61,00	28,00	7,83
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Elabora informe de la ITSE	30,00	34,54	37,00	31,00	6,00	1,77

SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Traslada expediente conjuntamente con el informe de ITSE	15,00	22,71	29,00	15,00	14,00	4,80
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Elabora resolución y certificado para ser remitido a la alcaldía	90,00	104,92	120,00	90,00	30,00	10,12
SECRETARÍA GENERAL	Recepciona y registra expediente	5,00	8,67	12,00	5,00	7,00	2,33
SECRETARÍA GENERAL	Traslada a la oficina de alcaldía para su aprobación	3,00	6,92	11,00	3,00	8,00	2,81
ALCALDÍA	Recepciona y firma y aprueba	15,00	19,58	23,00	16,00	7,00	1,84
SECRETARÍA GENERAL	Deriva a la sub gerencia defensa civil para que notifique al usuario.	5,00	9,04	12,00	5,00	7,00	2,31
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Recepciona y registra expediente	3,00	7,50	12,00	3,00	9,00	2,50
SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL	Entrega al usuario lo solicitado firmando el cargo de entrega	3,00	7,67	12,00	4,00	8,00	2,71
	Total de minutos	332,00	464,68	581,00	342,00	239,00	77,34

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 8: Proceso de trámite Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones

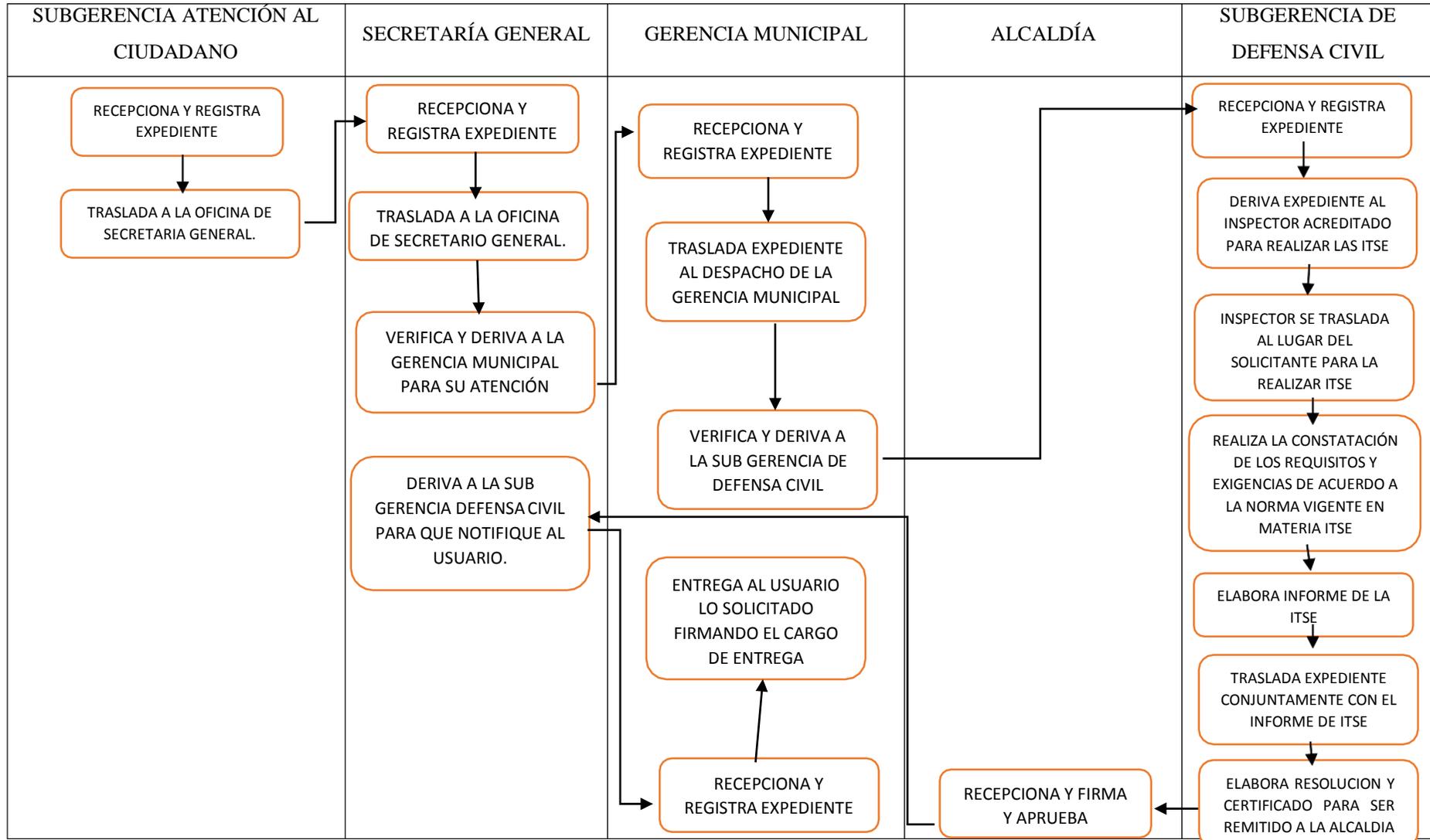


Tabla 20. Certificado de habitabilidad

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad establecidos por el MAPRO (MIN)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)	Diferencia	Desv. Estándar
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORIENTA AL CIUDADANO LOS REQUISITOS	5,00	8,57	11,00	5,00	6,00	1,85
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	RECIBIR Y VERIFICAR LA SOLICITUD	5,00	8,20	11,00	6,00	5,00	1,77
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	INFORMA UBICACIÓN DE CAJA PARA EL PAGO DE DERECHO DE TRAMITE	5,00	8,53	11,00	6,00	5,00	1,76
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRASLADA A CAJA	5,00	8,63	11,00	6,00	5,00	1,79
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	RECEPCIONA EL PAGO	5,00	9,67	14,00	6,00	8,00	2,44
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	GIRAR Y ENTREGA RECIBO DE DERECHO	5,00	10,43	13,00	7,00	6,00	1,76

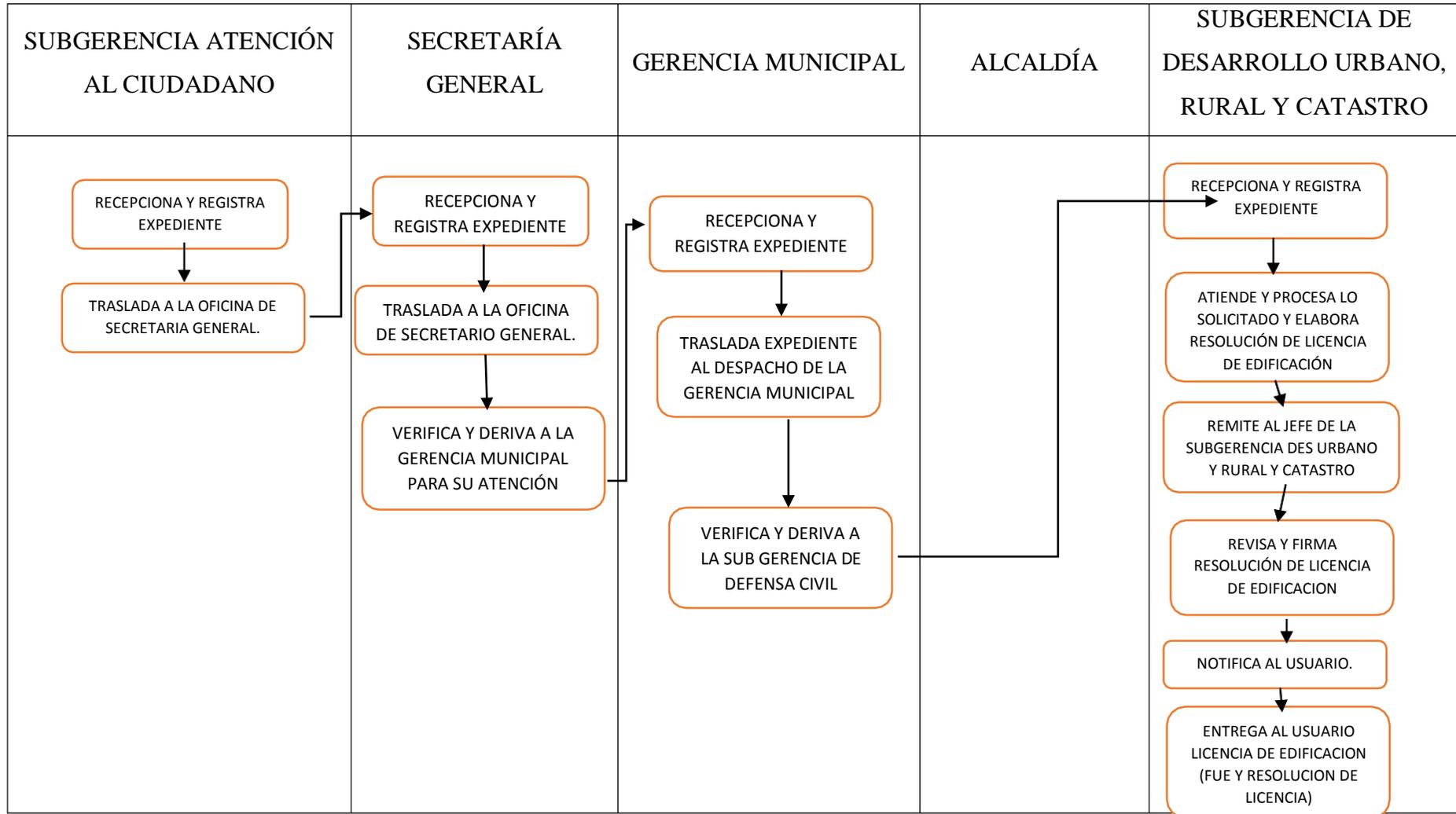
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	TRASLADA A MESA DE PARTES	5,00	9,13	12,00	6,00	6,00	2,10
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	RECEPCIONA Y REGISTRA EXPEDIENTE	5,00	8,37	11,00	6,00	5,00	1,77
SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRASLADA A SECRETARIA GENERAL	5,00	9,23	12,00	6,00	6,00	1,85
SECRETARÍA GENERAL	RECEPCIONA Y REGISTRA EXPEDIENTE	5,00	10,33	15,00	6,00	9,00	2,95
SECRETARÍA GENERAL	VERIFICA Y DERIVA A LA GERENCIA MUNICIPAL	60,00	77,93	96,00	63,00	33,00	9,56
SECRETARÍA GENERAL	TRASLADA EXPEDIENTE A LA GERENCIA MUNICIPAL	5,00	12,07	18,00	5,00	13,00	4,14
GERENCIA MUNICIPAL	RECEPCIONA Y REGISTRA EXPEDIENTE	5,00	9,93	14,00	6,00	8,00	2,66
GERENCIA MUNICIPAL	REMITE EXPEDIENTE AL DESPACHO DE LA GERENCIA MUNICIPAL	5,00	10,07	15,00	6,00	9,00	2,69
GERENCIA MUNICIPAL	VERIFICA Y DERIVA A LA SUBGERENCIA DES	60,00	75,90	97,00	61,00	36,00	10,20

	URBANO, RURAL Y CATASTRO						
GERENCIA MUNICIPAL	TRASLADA EXPEDIENTE A LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	5,00	7,50	11,00	5,00	6,00	2,13
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	RECEPCIONA Y REGISTRA EXPEDIENTE	5,00	8,47	11,00	6,00	5,00	1,61
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	ATIENDE Y PROCESA LO SOLICITADO Y ELABORA RESOLUCIÓN DE LICENCIA DE EDIFICACIÓN	320,00	368,40	407,00	321,00	86,00	24,49
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	REMITE AL JEFE DE LA SUBGERENCIA DES URBANO Y RURAL Y CATASTRO	5,00	8,83	11,00	6,00	5,00	1,64
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	REVISA Y FIRMA RESOLUCIÓN DE LICENCIA DE EDIFICACION	100,00	156,90	203,00	105,00	98,00	25,79

SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	NOTIFICA AL USUARIO.	5,00	8,90	11,00	6,00	5,00	1,73
SUBGERENCIA DE DESARROLLO URBANO, RURAL Y CATASTRO	ENTREGA AL USUARIO LICENCIA DE EDIFICACION (FUE Y RESOLUCIÓN DE LICENCIA)	5,00	9,07	11,00	6,00	5,00	1,74
	TOTAL DE MINUTOS	630,00	845,06	1026,00	656,00	370,00	108,42

Fuente: Información recolectada por medio del MAPRO de la Municipalidad Distrital de Querecotillo.

Diagrama de Flujo 9: Proceso de Tramite de Certificado de habitabilidad



Fuente: Realizado por el Autor

#### **IV. DISCUSION**

En el objetivo conocer la cantidad de documentos registrados de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se mostró que en el mes de enero se registraron 25 documentos, en el mes de febrero se obtuvo 28 documentos, en el mes de marzo fue 24 documentos, en abril se registraron 31, en mayo fue 24 documentos registrados, en el mes de junio fue 24 documentos, en julio fue de 28 documentos, en el mes de agosto fue 29 documentos, en septiembre fue 34 documentos, en el mes de octubre fue 33 documentos, en noviembre fue de 26 documentos y en el mes de diciembre fue 35 documentos. Tomando en cuenta la ISO 15489 en donde menciona que a finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento es decir dejar constancia que el documento ha sido recibido, por medio de un único identificador, en este caso en un libro de registro que es localizado en el área de secretaria general.

En la clasificación de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se obtuvo que los documentos registrados se clasifican en los siguientes: cartas, declaraciones, quejas, solicitudes, informe, invitaciones y oficios los cuales son asignados de forma empírica sin ninguna norma establecida. En donde se compara con ISO 15489, el cual indica que los documentos administrativos pueden clasificarse según la perspectiva de estudio que se adopte. En diversos trabajos sobre el lenguaje administrativo y la redacción de documentos de la Administración, se han propuesto distintos criterios de clasificación, en donde según los participantes en la relación administrativa, donde el criterio distingue dos categorías: documentos de la Administración y documentos de los ciudadanos. También define que, según la normatividad del contenido del documento, la cual indica que el lenguaje administrativo, divide los documentos de acuerdo con su carácter normativo o no normativo, excluyendo los escritos de los ciudadanos. Por otra parte, se tiene según la declaración que contienen, en donde muestra esta clasificación parte de la base de que cada documento contiene una declaración, una manifestación de un órgano administrativo para cumplir un fin concreto: decidir, transmitir actos, dejar constancia y opinar o proponer actuaciones. Así pues, se establecen cuatro categorías de documentos.

En el objetivo identificar el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se obtuvo que en el mes de enero hubo 8 documentos sé que almacenaron de forma digital y 17 de forma física, en febrero se almacenaron 12 documentos de forma digital y 17 documentos de forma física. Con respecto al mes de marzo los documentos almacenados de forma digital fue 10 documentos y de forma física 15 documentos. En el mes de abril se almaceno de forma digital 11 documentos y 20 documentos de forma física. En el mes de mayo hubo 11 documentos sé que almacenaron de forma digital y 13 de forma física, en junio se almacenaron 10 documentos de forma digital y 14 documentos de forma física. Con respecto al mes de julio los documentos almacenados de forma digital fue 11 documentos y de forma física 13 documentos. En el mes de agosto se almaceno de forma digital 12 documentos y 17 documentos de forma física. En el mes de septiembre fueron 12 documentos de forma digital y de forma física 23 documentos. En el mes de octubre se almaceno 13 documentos de forma digital y física 20 documentos, en el mes de noviembre fueron 11 documentos almacenados de forma digital y 15 documentos de forma física. En el mes de diciembre se almaceno 11 documentos de forma digital y 24 de forma física. Tomando en cuenta la ISO 15489 la cual indica que este proceso tiene como objetivo mantener y preservar los documentos en donde garantiza que los documentos y/o expedientes se resguarden y conserven en un ambiente seguro, a fin de proteger los documentos y/o expediente contra el acceso y destrucción no facultados. En el caso de la municipalidad la mayoría de documentos se almacenan de manera física y pocos en forma virtual, el cual con esto genera un desorden por la aglomeración de papel y fácil de perdida.

En el objetivo identificar las funciones para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se tomó Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), en el cual se define las funciones de cada miembro de la municipalidad, por lo cual se escogieron e identificaron las que son solamente de la gestión de documentos y/o expedientes en los procesos administrativos. Esto tomando en cuenta la ISO 15489, menciona que se regula a quien permite llevar a cabo cada operación relacionada con los documentos, para el cual tiene que tener requisitos.

Con el objetivo tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se tomó los tiempos que fue empleado para encontrar un documento. En el mes de enero, 72,60

minutos empleado en la búsqueda, en febrero se muestra que 79,28 minutos, en el mes de marzo se obtuvo un promedio de 71,16 minutos, en abril fue de 72,19, en el mes de mayo fue de 78,29 minutos, con respecto al mes de abril se obtuvo 76,92 minutos. En el mes de junio se tiene un tiempo promedio 76,92 minutos, el mes de julio se tiene un tiempo de 72,21 minutos, en el mes de agosto fue de 68,90 minutos y 82,09 minutos en el mes de septiembre. Con respecto al mes de octubre se tiene un tiempo promedio de 72,45 minutos y en el mes de noviembre un promedio de tiempo de 76 minutos. En el mes de diciembre se tiene un tiempo de 81,57 minutos. Tomando la teoría de la ISO 15489, el cual menciona que se debe de controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que garantice puedan ser localizados cuando se le requiera, en donde en la municipalidad los tiempos son mayores que los tiempos establecidos.

En esta parte de la Norma ISO 15489 regula la gestión de documentos de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos y la aplicación de todos los elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489 para garantizar que se crean, incorporan y gestionan los documentos de archivo adecuados. Con respecto al objetivo específico el cual fue conocer disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se analizó durante los meses del año 2016, la cual se tuvo como un máximo de 91,67% de documentos conservados y un mínimo de 78,57% y un promedio de 83,87%, en cuanto a los documentos eliminados se obtuvo un promedio de 16,13%, un máximo de 21,43% y de mínimo de 8,33%. Estos resultados del diagnóstico revelan la ausencia de políticas en el enfoque de la conservación preventiva.

Con respecto con los resultados de esta investigación en donde los documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, el cual en el año de 2016 tuvo como promedio de 18 documentos, máximo 22 documentos y mínimo 15, en los documentos pendientes un promedio de 10 documentos, su máximo fue 20 documentos atendidos y 6 documentos mínimo, el cual son más documentos atendidos debido a que la mayoría de documentos son catalogados de atención inmediata debido a su contenido, como por ejemplo permisos para realizar obras y licencias de funcionamientos. Para Sánchez Gómez, en su investigación tomo las políticas de la gestión de documentos en donde de los 2000 documentos, 1572 documentos fueron atendidos y 428 quedaron pendientes. Esto se contrasta con la teoría de la Norma

ISO 15489, el cual indica que para tener seguro el seguimiento de las actividades y obtener los requisitos necesarios para la rendición de cuentas, los sistemas de gestión ya sean web o de escritorio de documentos de archivo deben facilitar el acceso, buscar la documentación de una manera rápida y permitir la recuperación de los documentos de un modo eficaz.

En la norma ISO 15489 indica que las determinaciones de los documentos deben contener los requisitos técnicos, organizativos y legales. Las responsabilidades en el proceso de gestión de documentos de archivo, de acuerdo a la indexación, la clasificación, la disposición de documentos y la revisión, deben comunicarse al personal administrativo y especificarse con claridad, en este caso se obtuvieron que para las diferentes actividades de la municipalidad distrital de Querecotillo en el año 2016, se fue de un promedio de 4,36 min, el cual obtuvo un máximo de 17,47 min y mínimo de 1.94 min, esto fue para evaluar el tiempo de trámite de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.

## V. CONCLUSIONES

- En el objetivo conocer la cantidad de documentos registrados de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. En donde en el mes de enero se registraron 25 documentos, en el mes de febrero se obtuvo 28 documentos, en el mes de marzo fue 24 documentos, en abril se registraron 31, en mayo fue 24 documentos registrados, en el mes de junio fue 24 documentos, en julio fue de 28 documentos, en el mes de agosto fue 29 documentos, en septiembre fue 34 documentos, en el mes de octubre fue 33 documentos, en noviembre fue de 26 documentos y en el mes de diciembre fue 35 documentos.
- En la clasificación de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Se obtuvo que los documentos registrados se clasifican en los siguientes: cartas, declaraciones, quejas, solicitudes, informe, invitaciones y oficios los cuales son asignados de forma empírica sin ninguna norma establecida.
- En el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016. Fue en el mes de enero hubo 8 documentos de forma digital y 17 de forma física, en febrero fue 12 documentos de forma digital y 17 documentos de forma física. Con respecto al mes de marzo los documentos almacenados de forma digital fue 10 documentos y de forma física 15 documentos. En el mes de abril fue de forma digital 11 documentos y 20 documentos de forma física. En el mes de mayo fue 11 documentos de forma digital y 13 de forma física, en junio fue 10 documentos de forma digital y 14 documentos de forma física. Con respecto al mes de julio los documentos almacenados de forma digital fue 11 documentos y de forma física 13 documentos. En el mes de agosto se almaceno de forma digital 12 documentos y 17 documentos de forma física. En el mes de septiembre fueron 12 documentos de forma digital y de forma física 23 documentos. En el mes de octubre se almaceno 13 documentos de forma digital y física 20 documentos, en el mes de noviembre fueron 11 documentos almacenados de forma digital y 15 documentos de forma

física. En el mes de diciembre se almacenó 11 documentos de forma digital y 24 de forma física.

- El tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016. En donde tenemos que el tiempo promedio de los documentos, en el mes de enero, 72,60 minutos empleado en la búsqueda, en febrero se muestra que 79,28 minutos, en el mes de marzo se obtuvo un promedio de 71,16 minutos, en abril fue de 72,19, en el mes de mayo fue de 78,29 minutos, con respecto al mes de abril se obtuvo 76,92 minutos. En el mes de junio se tiene un tiempo promedio 76,92 minutos, el mes de julio se tiene un tiempo de 72,21 minutos, en el mes de agosto fue de 68,90 minutos y 82,09 minutos en el mes de septiembre. Con respecto al mes de octubre se tiene un tiempo promedio de 72,45 minutos y en el mes de noviembre un promedio de tiempo de 76 minutos. En el mes de diciembre se tiene un tiempo de 81,57 minutos.
- En la disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016 fue un máximo de 91,67%, un mínimo de 78,57% y un promedio de 83,87% de documentos conservados, en cuanto a los documentos eliminados fue de 16,13%, un máximo de 21,43% y de mínimo de 8,33%.
- Los documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, fue de 18 documentos, máximo 22 documentos y mínimo 15 atendidos, en cuanto los documentos pendientes un promedio de 10 documentos, su máximo fue 20 documentos atendidos y 6 documentos mínimo.
- Se obtuvieron que, para las diferentes actividades de la municipalidad distrital de Querecotillo en el año 2016, se fue de un promedio de 4,36 min, el cual obtuvo un máximo de 17,47 min y mínimo de 1.94 min.

## VI. RECOMENDACIONES

Tomar en cuenta las políticas en los aspectos de la gestión de documento.

- Se recomienda realizar estudios comparativos con respecto a la gestión documental y entidades públicas.
- Realizar capacitaciones de gestión documental en cada institución pública.
- Elaborar protocolos para las actividades de cada uno de los procesos administrativos.
- Implementar un sistema para el control de documentos para tener un monitoreo constante.
- Se recomienda tener un archivo general de formar ordenada de los procesos administrativos de cada área de la municipalidad.
- Se recomienda tener charlas informativas sobre los años de gestión de documentos.
- Participar constantemente en cooperación a las otras áreas para así tener control de los documentos que ingresan en la municipalidad.
- Realizar y analizar un diagrama de flujo de todas las áreas.
- Utilizar software para almacenar todos los documentos elaborados por la municipalidad.
- Se recomienda tener de guía en cada proceso administrativo el documento de Texto Único de Procesos Administrativos o TUPA

## REFERENCIAS

Alexandre Hermida Móndeolo, Inmaculada. 2007. Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. 2007.

Escobar, Juan Carlos. 2004. CONTROL DE DOCUMENTOS EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL. Guatemala: s.n., 2004.

Francés, A. 2001. Estrategias para la Empresa en la América Latina. Caracas: IESA, 2001.

Hernández, Fernández y Baptista. 2006. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill, 2006.

2001. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill, 2001.

Huamán, María Celina. 2012. IMPLANTACION EFICAZ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. Callao: s.n., 2012.

Isaías, Yuqui Lezcano Jorge. 2011. “Análisis de los procesos administrativos con propuesta a establecer un modelo de organización integral de la empresa de calzado Kareann”. 2011.

ISO. 2001. Information and documentation – Records Management-, parte 1. General. Geneve: ISO. 2001.

NAVAR. 2010. GESTION DOCUMENTAL: CONCEPTO BASICO. 2010.

Negocios, El plan de. 1994. Marketing Publishing Center. España: Díaz de Santos, 1994. ISBN.

ORGANIZATION, INTERNATIONAL STANDARIZATION. 2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2000. 2000.

Porter, M. 1986. Ventaja Competitiva. México: C.E.C.S.A, 1986.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista

Lucio. 2014. Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill Education, 2014. ISBN.

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tema	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Método
ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUERECOTILLO EN BASE A LA NORMA ISO 15489	Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis (+)	Procesos Administrativos	Diseño de Investigación descriptivo.  Transversal  Enfoque Cuantitativo.  Instrumentos: Guía de Observación N°01,02  Población: 3000 documentos  Muestra: 341 documentos.
	¿Cuál es la situación en la gestión documental de los procesos administrativos en la municipalidad distrital de Querecotillo en base a la Norma ISO 15489, en año 2016?	Realizar un análisis en la gestión documental de los Procesos Administrativos en la Municipalidad distrital de Querecotillo en base a la ISO 15489, en el año 2016	No existe hipótesis en esta investigación		
	Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis (-)		
	¿Cuál es la cantidad de documentos que se registran en los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016? ¿Cómo se clasifican los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016? ¿Cómo es el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016? ¿Cuáles los requerimientos para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016? ¿Cuál es el tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la cantidad de documentos registrados de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> <li>• Determinar la clasificación de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> <li>• Identificar el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> <li>• Determinar los requerimientos para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> <li>• Conocer el tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> </ul>	No existe hipótesis en esta investigación		

	<p>¿Cuál es la disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la cantidad de documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es el tiempo de trámite de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer disposición de documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> <li>• Conocer la cantidad de documentos atendidos y pendientes de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> <li>• Evaluar el tiempo de trámite de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

### Anexo 02: Ficha de Registro 01

Objetivo: Conocer la cantidad de documentos registrados de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.

N°	Mes	Fecha	Solicitud	Remite

### Anexo 03: Ficha de Registro 02

Objetivo: Determinar los requerimientos para los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.

Denominación del cargo	Funciones respecto al documento

### Anexo 04: Ficha de Registro 03

Objetivo: Conocer el tiempo de búsqueda de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 en la Municipalidad Distrital de Querecotillo, en el año 2016

Centro de Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo por Actividad (Min)	Promedio (min)	Máximo Tiempo (min)	Mínimo Tiempo (min)

#### Anexo 04: Ficha de Registro 04

Objetivo: Identificar el almacenamiento de los documentos de los procesos administrativos en base a la ISO 15489 de la Municipalidad distrital de Querecotillo, en el año 2016.

N°	Mes	Tipo de Documento	Almacenado	
			D	F

**Anexo 05: Análisis Documental 01**

AUTOR	MARCO TEÓRICO	VS	AUTOR	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUERECOTILLO	ÍTEM
Sistemas Integral de gestión de la calidad. Concepto, fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2000.	Un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales convierten elementos de entrada en resultados”. Con esta definición, podemos deducir que el enfoque de procesos enfatiza cómo los resultados que desea obtener pueden alcanzarse más eficientemente si consideramos las actividades agrupadas, considerando que dichas actividades deben permitir una transformación de algunos elementos de entrada elementos de salida, aportando valor añadido al cliente, el tiempo ejercido control sobre todas las actividades		Ing. Juan Manuel Pérez Borrero	Toda Municipalidad cuenta con un TUPA. El TUPA es “el documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario	Numero de documentos atendidos.
			Ing. Manuel Vera Beltrán		Numero de documentos pendientes

Fuente: [Elaborado por el autor]

Juan Manuel Pérez Borrero  
ING CIVIL - INDUSTRIAL  
CIP 69807

**Ing. Manuel Pérez Borrero**

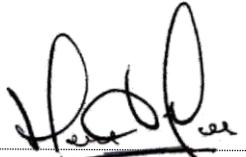
MANUEL VERA BELTRÁN  
INGENIERO INDUSTRIAL  
CIP 41137

**Ing. Manuel Vera Beltrán**

**Anexo 06: Análisis Documental 02**

AUTOR	MARCO TEÓRICO	VS	AUTOR	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUERECOTILLO	ÍTEM
Información y Documentación. Gestión de Documentos. Proyecto UNE-ISO 15489-1	Los documentos y/o expedientes de archivo tienen información necesaria que constituye un valioso recurso y un activo necesario de la institución o empresa. La adopción de un proceso sistemático para la automatización de documentos y/o expedientes de archivo resulta primordial para las organizaciones y la sociedad, a fin de resguardar, proteger y conservar los documentos como prueba de sus actos. Un sistema que automatice la gestión de documentos de archivo puede ser necesario o de apoyo a nuevas actividades y toma de decisiones frente a las áreas interesadas presentes y futuras.		Ing. Juan Manuel Pérez Borrero	La elaboración de las normas o políticas de los procedimientos de la gestión de documentos de archivo, establece una adecuada atención, mayor flujo de la información y protección de los mismos, permitiendo que la evidencia (anexos) y la información que contienen puedan ser buscadas o recuperadas de un modo rápido, eficiente y eficaz usando prácticas y/o procedimientos normalizados	Porcentaje de documentos conservados.
			Lic. Henry Tineo Neyra		Porcentaje de documentos eliminados.

Fuente: [Elaborado por el autor]

  
 Lic. Henry Tineo Neyra

  
 Ing. Manuel Pérez Borrero

**Anexo 07: Análisis Documental 03**

AUTOR	MARCO TEÓRICO	VS	AUTOR	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUERECOTILLO	ÍTEM
Información y Documentación. Gestión de Documentos. Proyecto UNE-ISO 15489-1	Los documentos y/o expedientes de archivo tienen información necesaria que constituye un valioso recurso y un activo necesario de la institución o empresa. La adopción de un proceso sistemático para la automatización de documentos y/o expedientes de archivo resulta primordial para las organizaciones y la sociedad, a fin de resguardar, proteger y conservar los documentos como prueba de sus actos. Un sistema que automatice la gestión de documentos de archivo puede ser necesario o de apoyo a nuevas actividades y toma de decisiones frente a las áreas interesadas presentes y futuras.		Ing. Juan Manuel Pérez Borrero	La elaboración de las normas o políticas de los procedimientos de la gestión de documentos de archivo, establece una adecuada atención, mayor flujo de la información y protección de los mismos, permitiendo que la evidencia (anexos) y la información que contienen puedan ser buscadas o recuperadas de un modo rápido, eficiente y eficaz usando prácticas y/o procedimientos normalizados	Minutos de demora de un trámite.
			Lic. Henry Tineo Neyra		

Fuente: [Elaborado por el autor]



**Lic. Henry Tineo Neyra**



**Ing. Manuel Pérez Borrero**