



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Sistema de gestión documentaria para la modernización de la administración  
pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2019

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

**AUTOR:**

Salazar Llontop, Máximo Miguel (ORCID: 0000-0002-3263-3852)

**ASESOR:**

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-5301-0291)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CHICLAYO - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis, a mi madre Perla Consuelo y a mi hermano Edinson Alex, en gratitud y agradecimiento por haber hecho de mí, la persona quien pueda escribir la presente.

MAXIMO MIGUEL

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa Carmen Isela; hijos: Gonzalo, Akemi y Narumi, quienes supieron valorar el esfuerzo realizado para lograr mis objetivos

**El Autor**

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Figuras	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>6</b>
2.1. Diseño de la investigación	6
2.2. Variable	7
2.3. Población	7
2.4. Muestra	7
2.5. Método de análisis	8
2.6. Criterios éticos	8
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>9</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>26</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>
Matriz de consistencia	52
Instrumento de medición de variable	52
Validación de instrumento	58
Autorización para el desarrollo de tesis	69
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	71
Acta de aprobación de originalidad de la tesis	72
Reporte turnitin	73
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Variable meritocracia para elevar la calidad de los servicios que la entidad brinda a los ciudadanos	9
Figura N° 2: Variable implementación de un nuevo sistema de gestión documentaria: mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado	9
Figura N° 3: Descripción de los resultados de la variable actitud del servidor: vital para lograr valor público	10
Figura N° 4: Descripción de los resultados de la variable el servidor tiene la aptitud ineludible para el desempeño de sus funciones	10
Figura N° 5: Descripción de los resultados de variable nivel (calidad) del servicio depende exclusivamente del buen desempeño del servidor público	11
Figura N° 6: Descripción de los resultados de la variable entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano	11
Figura N° 7: Descripción de los resultados de la variable entidad deba sistematizar los servicios que brinda a la sociedad	12
Figura N° 8: Descripción de los resultados de la variable necesidad que la Entidad identifique, reconozca y promueva la contribución de los trabajadores municipales con los objetivos institucionales	12
Figura N° 9: Descripción de los resultados de la variable planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores	13
Figura N° 10: Descripción de los resultados de la variable considera arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes	13
Figura N° 11: Descripción de los resultados de la variable cada servidor y funcionario reúne los requisitos para el puesto que ocupa	14
Figura N° 12: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad implementa procesos de mejora continua que favorezcan a la optimización de los servicios	14
Figura N° 13: Descripción de los resultados de la	15

variable Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas	
Figura N° 14: Descripción de los resultados de la variable municipalidad brinda servicios de calidad	<b>15</b>
Figura N° 15: Descripción de los resultados de la variable Calidad: factor determinante para solucionar las demandas de los ciudadanos	<b>16</b>
Figura N° 16: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree su trámite administrativo	<b>16</b>
Figura N° 17: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree su trámite administrativo	<b>17</b>
Figura N° 18: Descripción de los resultados de variable trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitida dentro de los plazos establecidos	<b>17</b>
Figura N° 19: Descripción de los resultados de la variable comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública	<b>18</b>
Figura N° 20: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA	<b>18</b>
Figura N° 21: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA	<b>19</b>
Figura N° 22: Descripción de los resultados de la variable TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado	<b>19</b>
Figura N° 23: Descripción de los resultados de la variable requerimientos, proscripciones y/u obligaciones establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal	<b>20</b>
Figura N° 24: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad debe implementar un Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados	<b>20</b>
Figura N° 25: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad brinda la sistematización de	<b>21</b>

trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia	
Figura N° 26: Descripción de los resultados de la variable la simplificación administrativa sirve para mejorar los procedimientos que utiliza el ciudadano o administrado	<b>21</b>
Figura N° 27: Descripción de los resultados de la variable Municipalidad implementa procesos de modernización administrativa orientada a la demanda del ciudadano	<b>22</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo formular un sistema de gestión documentaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe 2021, tomando como referencia los fundamentos de la modernización de la Gestión Pública. Este estudio es un tipo de investigación no experimental, realizado en una muestra de 275 servidores públicos la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, teniendo a la modernización como variable independiente, la misma que es entendida como un proceso continuo de implementación de tecnologías informáticas. Los datos de la variable modernización en sus diferentes dimensiones se han obtenido a través de la técnica de encuesta.

De acuerdo a los resultados estadísticos encontramos la relación entre los elementos del sistema de Gestión Documentaria y el proceso de modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe: A mayor cantidad de elementos pertenecientes al sistema de Gestión Documentaria que contienen las dimensiones del proceso de modernización de la Gestión Pública, mayor implementación de la política de modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe; y a menor cantidad de elementos pertenecientes al sistema de Gestión Documentaria que contienen las dimensiones del proceso de modernización de la Gestión Pública, menor implementación de la política de modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

**Palabras Clave:** Trámite documentario, modernización, sistema administrativo.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to formulate a Documentary Management System in the Provincial Municipality of Ferreñafe 2021, taking as reference the foundations of the modernization of Public Management. This study is a type of non-experimental research, carried out in a sample of 175 public servants, the Provincial Municipality of Ferreñafe, with modernization as an independent variable, which is understood as a continuous process of implementation of computer technology. The data of the variable modernization in its different dimensions have been obtained through the survey technique. According to the statistical results we find that the relationship between the elements of the Documentary Management system and the process of modernization of the Public Management of the Provincial Municipality of Ferreñafe: A greater number of elements belonging to the Documentary Management system that contain the dimensions of the Public Management modernization process, greater implementation of the Public Management modernization policy in the Provincial Municipality of Ferreñafe; and to a smaller number of elements belonging to the Documentary Management system that contain the dimensions of the Public Management modernization process, the lower implementation of the Public Management modernization policy in the Provincial Municipality of Ferreñafe.

**Keywords:** documentary procedure, modernization, administrative system.

## I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, el proceso de digitalización ha permitido el uso de técnicas electrónicas y digitales, cuyo alcance acarrea el acopio de información selecta e innovativa dentro del capital intelectual de una organización, a la cual aspiramos como país llegar a obtenerlo, dentro del marco de la Ley N° 27658 de 30.ENE.2002.

Cabe indicar, que el principal propósito de esta evolución en la administración pública permitirá optimizar el servicio del ciudadano, que priorice una adecuada atención al ciudadano dentro de los recursos públicos.

La presente investigación se desarrolla para que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, brinde un servicio orientado a; a) Atención al Ciudadano, a través de servicios en forma eficiente en tiempo y espacio, b) Gestión Interna, facilitando la integración de los sistemas que comprenden la gestión pública, así como la c) simplificación de los trámites, aplicando la mejora de procesos.

En el contexto Internacional podemos hacer referencia a Garrido (2013), en su investigación Formación basada en las Tecnologías de la Información y Comunicación: Análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje (Tesis para obtener el grado de Doctor). Departamento de Pedagogía de Tarragona - España. El autor concluyo lo siguiente:

La sistematización con el uso de las herramientas tecnológicas que actualmente están vigentes dentro de la modernización de las entidades del estado se logró sistematizar el proceso de registro de datos. Siendo que en esta Tesis Doctoral se han interesado por investigar el análisis de la recolección de datos en los distintos procesos administrativo, permitirá la modernización del estado y el fortalecimiento gubernamental.

Girón (2013), concluyo la falta de tecnologías de información pública, no permite el avance académico en el país. Siendo que en esta Tesis Doctoral se han interesado por que los ciudadanos que realicen sus trámites y solicitud de información sean en tiempos cortos y sencillos del mismo modo que la respuesta, involucrando a todas las áreas y fortalecerlos, compilando toda la información para el acceso al público en general.

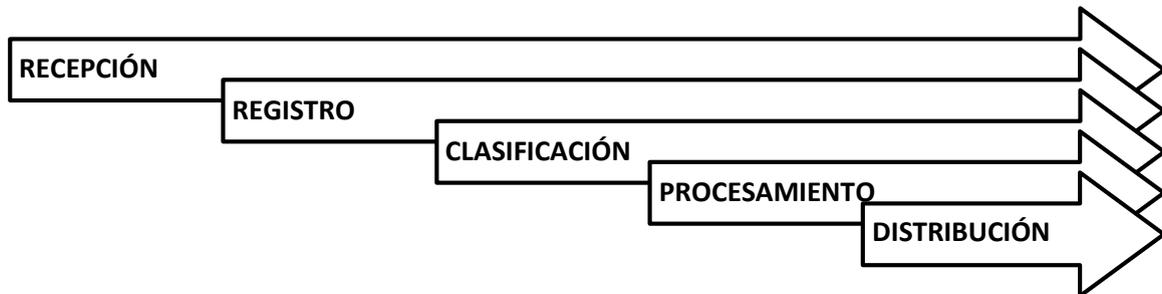
En el contexto Nacional nos referimos a Escalante (2016), El autor concluyo lo siguiente: Los Gobiernos Regionales y Municipales, a pesar que la entidad tiene actualmente necesidades, estas no se encuentran implementadas no cumplen con técnicas electrónicas, por lo que; se debe optar por capacitar a los funcionarios involucrarlos, y fomentar el uso de las herramientas tecnológicas y su implementación, que permitan establecer la automatización de los diferentes procesos y servicios que son reorientados para hacerlos más eficiente y eficaz en el estado.

Torres (2018), dice la falta de aplicación del uso de las nuevas herramientas tecnológicas de desarrollo web, no permite una atención especializada al ciudadano. Siendo que en esta Tesis se han interesado por el diseño de un prototipo del portal web con la información y los accesos, que resultaría beneficioso y útil para los ciudadanos.

Barragán (2013), dice; el brindar un servicio personalizado a los ciudadanos usando las nuevas herramientas tecnológicas, permite el inicio de un servicio multicanal, dando pie a la simplificación la administrativa pública.

El trámite documentario se define como la clasificación y control de documentos, a fin que sean organizados mediante un control físico, a fin de mejorar la administración pública (2009, p.10).

Las etapas del proceso de trámite documentario según el Manual de documentación Policial, son las siguientes:



Fuente: Elaboración propia del autor.

Debiendo tomar en cuenta los siguientes conceptos:

**Recepción:** Radica en la revalidación de la anuencia del receptor y la probidad del documento; y la entrega del cargo correspondiente.

**Registro:** Acción que consiste en inscribir o digitar en el Sistema de Recepción de Documentos, creando un número correlativo de ingreso, indicando hora, fecha, descripción del motivo u objeto de ingreso, así como su destinatario.

**Clasificación:** Radica en identificar si el expediente administrativo es ordinario o clasificado (según Ley), así como verificar su prioridad.

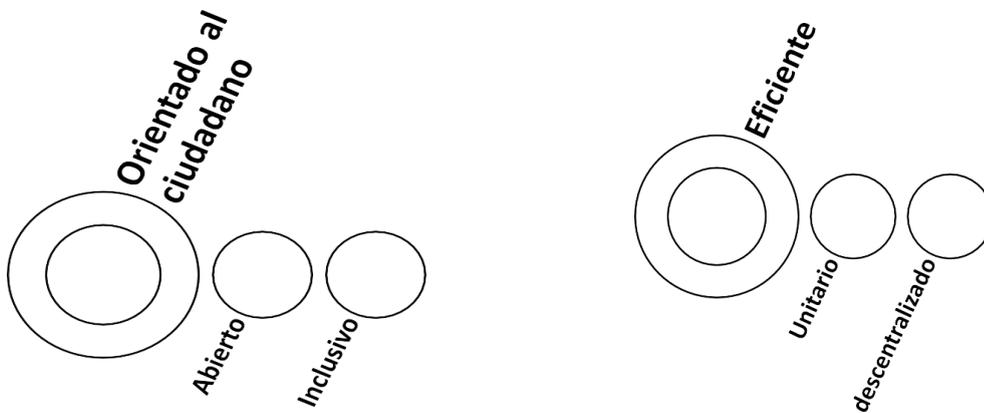
**Procesamiento o diligenciamiento:** Acción mediante el análisis al documento, cuyo fin es responder al requerimiento de información y continuar con el procedimiento de los documentos ingresados.

**Distribución:** Radica en derivar el documento a su receptor, dejando constancia en el sistema o libro de cargos.

**Archivo:** Cataloga, ordena, almacena y protege los expedientes que han sido atendidos y han dado cumplimiento a su trámite, verificando el tiempo de duración conforme a lo establecido en el Decreto Ley N° 19414 – “Ley de Defensa, Conservación e incremento del Patrimonio Documental.” (2016, p. 46)

La Secretaría de Gestión Pública en la Política Nacional de Modernización, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013): Busca mejorar las capacidades de gobierno y de gestión del Estado brindándole técnicas de información digital, a fin de brindar un excelente servicio al ciudadano. (p. 4)

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, caracteriza a la modernización de la Gestión Pública bajo los siguientes preceptos:



Fuente: Elaboración propia del autor.

La situación descrita nos lleva a formular el siguiente problema general ¿Cómo mejorar el Sistema de Gestión Documentaria en la Administración Pública de la provincia de Ferreñafe?, Así como los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el diagnóstico actual en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?

¿Cuál es la propuesta de aplicación de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?

El estudio se plantea como Objetivo General: Formular un Sistema de Gestión documentaria para Modernizar la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2021.

Considerando los siguientes Objetivos Específicos:

Diagnosticar el actual aparato administrativo de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Diseñar un Sistema de Gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Validar un Sistema de Gestión documentaria en la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

El estudio se plantea una Hipótesis General: ¿Si se mejora el Sistema de Gestión Documentaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe se logrará satisfacer las necesidades de los administrados?

Como Hipótesis Específicos: Existe un diagnostico situacional en la gestión de documentos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

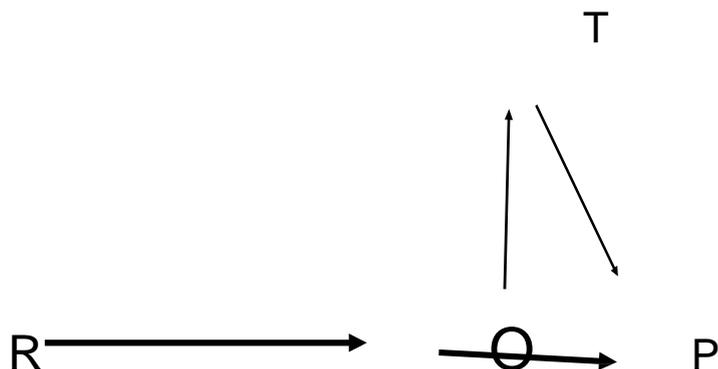
Existe una propuesta de gestión de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Existe la propuesta de validar el Sistema de Gestión documentaria para la modernización en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de la investigación

Es de tipo transversal, con diseño no experimental y nivel descriptivo, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

O = Observador

R = Realidad

T = Teorías

P = Propuesta

### 2.2. Variable

Modernización. - proceso continuo de implementación de tecnologías informáticas.

## Operacionalización de variable

VARIABLE	CONCEPCIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Modernización	Proceso continuo de implementación de tecnologías informáticas.	Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Impacto</li> <li>• Calidad</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
		Gestión Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora Continua</li> <li>• Organización</li> <li>• Control</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
		Simplificación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de procesos</li> <li>• Eliminación barrera burocrática</li> <li>• TUPA</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario

### 2.3. Población

Son 275 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, divididas de la siguiente manera:

Servidor Público	175
Obrero	100
Total	275

### 2.4. Muestra

Se tomará en cuenta sólo a los servidores públicos con función administrativa y funcional, es decir a 175 personas. Por lo que aplicando la fórmula al 3% de margen de error y 95% de nivel de confianza, se aplicará a 150 personas la guía del cuestionario.

Ahora bien, para delimitar el número de encuestados se aplicó la siguiente fórmula:

Fórmula

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N$$

## Técnicas

La que se utilizara ser la encuesta, a través de la cual se hará la recopilación de información, se procederá a recoger la información, luego procesarla, a fin de que sea analizado a través de un cuestionario.

### Instrumentos Cuestionario:

Los mismos que se conformar por preguntas estructuradas a fin de obtener información seleccionada.

## 2.5. Método de análisis

La información se procesará a través de las preguntas planteadas, mediante una encuesta a cada servidor municipal, seleccionado aleatoriamente.

## 2.6. Criterios Éticos

### Aspectos éticos

Se utilizará el Código de ética con el objetivo de establecer el marco conductual en que se desenvuelven los procesos de investigación científica, los mismos que se darán a través de protección a las personas; beneficencia y no maleficencia, y justicia.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos: Dimensión Atención al Ciudadano

Verificación de los resultados de la variable Meritocracia para elevar la calidad de los servicios que la entidad brinda a los ciudadanos. (Anexo – Tabla 1, pág. 41)



Figura 1 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se evidencia que 31% de los trabajadores, se encuentran totalmente de acuerdo con implantar la meritocracia para realzar el nivel de los servicios que la Entidad ofrece a los ciudadanos, mientras que el 8% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Análisis de la variable implementación de un nuevo sistema de gestión documentaria: mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado. (Anexo – Tabla 2, pág. 41)



Figura 2 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se verifica que el 28% de los trabajadores, se encuentran totalmente de acuerdo con la mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado, mientras el 15% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable actitud del servidor: vital para lograr valor público. (Anexo – Tabla 3, pág. 41)



Figura 3 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se demuestra que 35% de los trabajadores, se encuentran totalmente de acuerdo con que la actitud del servidor es vital para lograr valor público, mientras el 10% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable el servidor tiene la aptitud ineludible para el desempeño de sus funciones. (Anexo – Tabla 4, pág. 42)



Figura 4 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 28% de los trabajadores, se encuentran totalmente de acuerdo con que el servidor tiene la aptitud ineludible para el desempeño de sus funciones, mientras el 11% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de variable nivel (calidad) del servicio depende exclusivamente del buen desempeño del servidor público. (Anexo – Tabla 5, pág. 42)

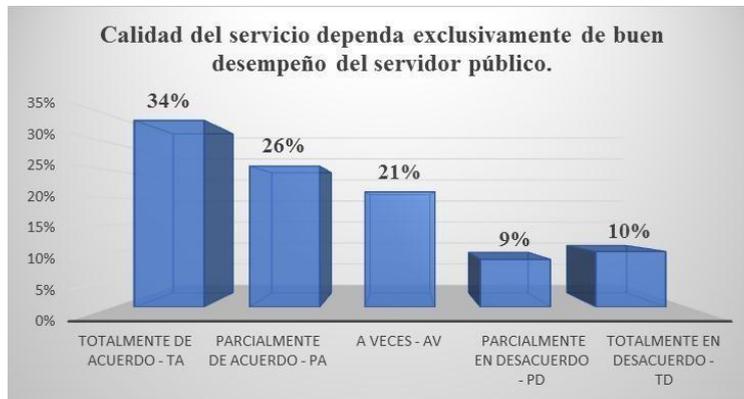


Figura 5 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se expone que 34% de los servidores municipales, se encuentran totalmente de acuerdo con que la calidad del servicio depende exclusivamente del buen desempeño del servidor público, mientras que el 10% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano. (Anexo – Tabla 6, pág. 42)

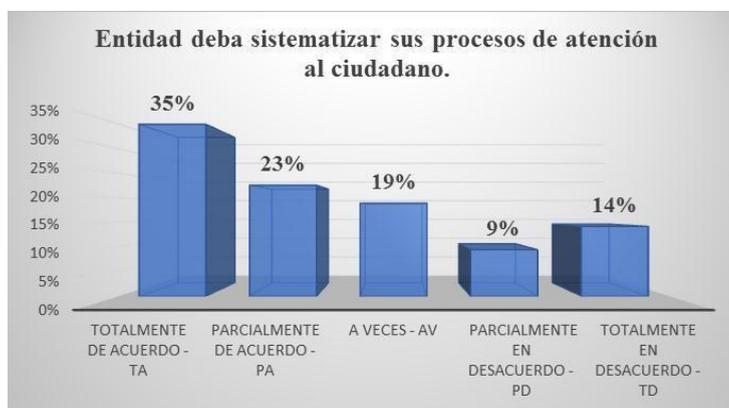


Figura 6 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se señala que el 35% de servidores municipales, se encuentran totalmente de acuerdo con que la entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano, mientras que el 14% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable entidad deba sistematizar los servicios que brinda a la sociedad. (Anexo – Tabla 7, pág. 43)



Figura 7 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Pongo en manifiesto que el 33% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la entidad deba sistematizar los servicios que brinda a la sociedad., mientras que el 9% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable necesidad que la Entidad identifique, reconozca y promueva la contribución de los trabajadores municipales con los objetivos institucionales. (Anexo – Tabla 8, pág. 43)



Figura 8 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Pongo de manifiesto que 29% de servidores municipales, se encuentran totalmente de acuerdo con la necesidad que la Entidad identifique, reconozca y promueva el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales, mientras que el 9% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores. (Anexo – Tabla 9, pág. 43)

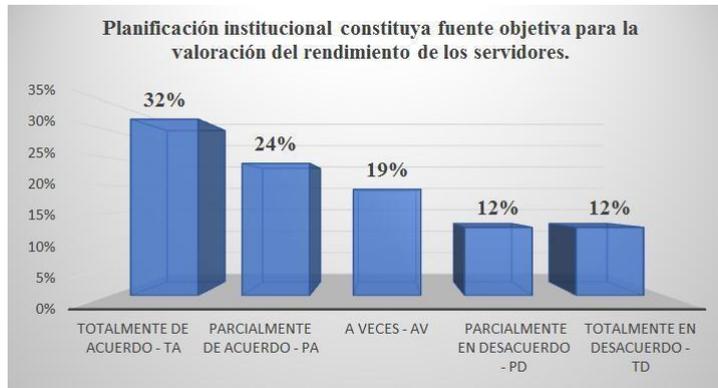


Figura 9 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se manifiesta que el 32% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores, mientras que el 12% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable considera arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes. (Anexo – Tabla 10, pág. 44)



Figura 10 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se identifica que el 33% del personal municipal, se encuentran totalmente de acuerdo con que consideran arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes., mientras que el 13% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable cada servidor y funcionario reúne los requisitos para el puesto que ocupa. (Anexo – Tabla 11, pág. 44)



Figura 11 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se identifica el 35% del personal municipal, se encuentran totalmente de acuerdo con que cada servidor y funcionario cumple con el perfil de puesto que ocupa., mientras el 12% se encuentran totalmente en desacuerdo respectivamente.

Descripción de los resultados de la dimensión: Gestión Interna

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad implementa procesos de mejora continua que favorezcan a la optimización de los servicios. (Anexo – Tabla 12, pág. 44)

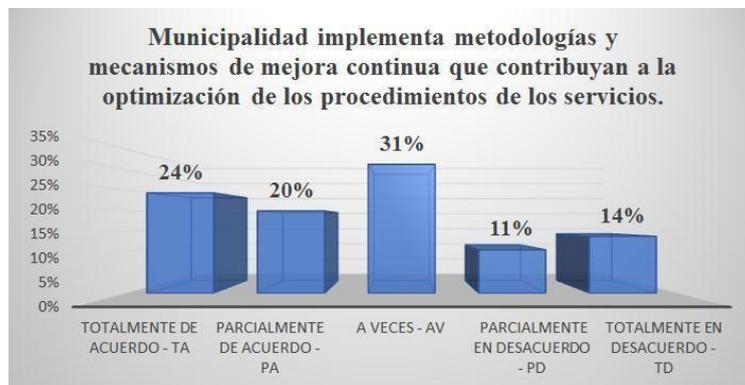


Figura 12 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 24% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad implementa metodologías y mecanismos de mejora continua que contribuyan a la optimización de los procedimientos de los servicios., mientras que el 14% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas. (Anexo – Tabla 13, pág. 45)

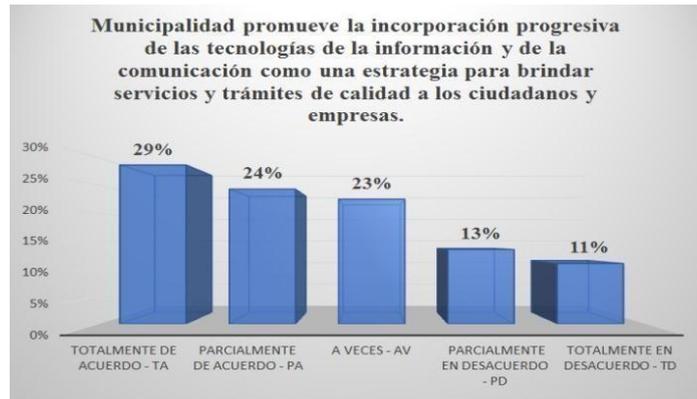


Figura 13 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 29% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad promueve la anexión de las tecnologías de la información, mientras que el 11% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable municipalidad brinda servicios de calidad. (Anexo – Tabla 14, pág. 45)



Figura 14 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se determina que el 33% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la municipalidad brinda servicios de calidad., mientras que el 9% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Calidad: factor determinante para solucionar las demandas de los ciudadanos. (Anexo – Tabla 15, pág. 45)



Figura 15 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 39% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Eficacia es un componente determinante para cumplir con las expectativas de los ciudadanos, mientras que el 15% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree su trámite administrativo. (Anexo – Tabla 16, pág. 46)



Figura 16 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 25% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree su trámite administrativo, mientras que el 14% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree su trámite administrativo. (Anexo – Tabla 17, pág. 46)



Figura 17 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 24% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree sus órdenes de compra, mientras que el 11% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la dimensión: Simplificación Administrativa

Descripción de los resultados de variable trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitida dentro de los plazos establecidos. (Anexo – Tabla 18, pág. 46)



Figura 18 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se evidencia que el 30% de servidores municipales, se encuentran totalmente de acuerdo con que el trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitido dentro de los plazos establecidos., mientras que el 8% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública. (Anexo – Tabla 19, pág. 47)



Figura 19 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se determina que el 30% de trabajadores municipales, se encuentran totalmente de acuerdo con que la su comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública., mientras que el 14% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA. (Anexo – Tabla 20, pág. 47)

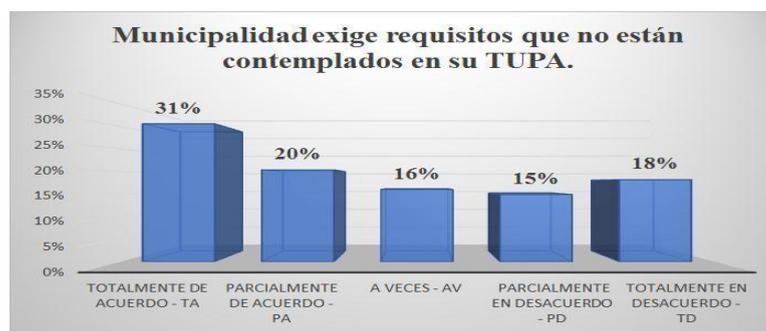


Figura 20 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 31% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la comuna Ferreñafana exige requisitos que no están contemplados en su TUPA., mientras el 15% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA. (Anexo – Tabla 21, pág. 47)

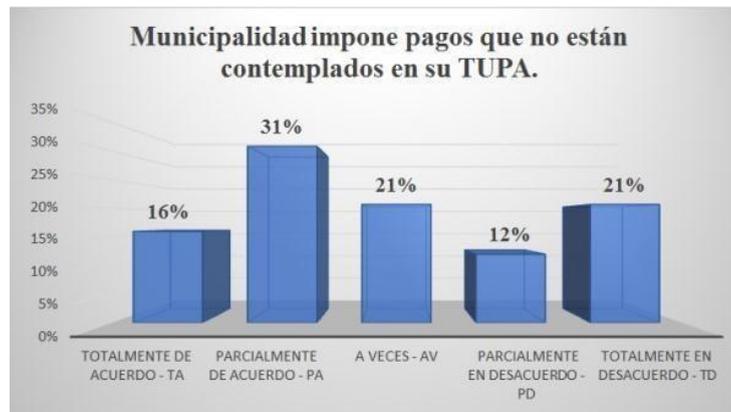


Figura 21 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 16% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA., mientras que el 21% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado. (Anexo – Tabla 22, pág. 48)

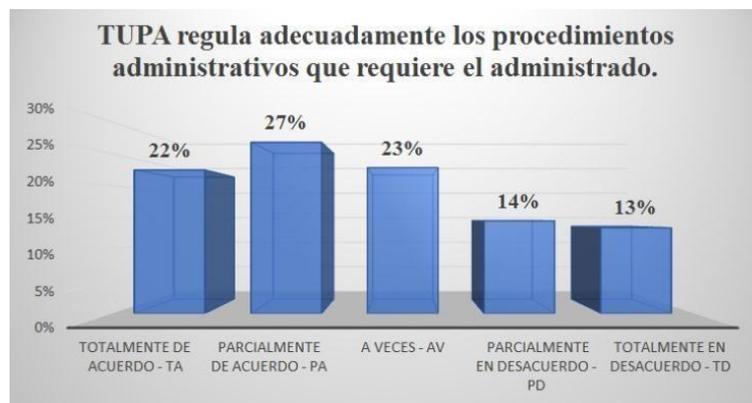


Figura 22 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 22% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que el TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado, mientras que el 13% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable requerimientos, proscripciones y/u obligaciones establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal. (Anexo – Tabla 23, pág. 48)



Figura 23 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 29% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que los requerimientos, proscripciones y/u obligaciones establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal., mientras que el 16% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad debe implementar un Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados. (Anexo – Tabla 24, pág. 48)



Figura 24 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 30% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad debe implementar un Sistema Municipal de Trámites Documentario, mientras que el 17% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia. (Anexo – Tabla 25, pág. 49)



Figura 25 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se evidencia que el 17% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad brinda la sistematización de trámites, bajo una orientación de eficacia y mejoramiento continuo, ética y transparencia, mientras que el 17% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable la simplificación administrativa sirve para mejorar los procedimientos que utiliza el ciudadano o administrado. (Anexo – Tabla 26, pág. 49)



Figura 26 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 30% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la simplificación administrativa sirve para mejorar los procedimientos que utiliza el ciudadano o administrado, mientras que el 14% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Descripción de los resultados de la variable Municipalidad implementa procesos de modernización administrativa orientada a la demanda del ciudadano. (Anexo – Tabla 27, pág. 49)



Figura 27 Distribución porcentual por respuesta cualitativa

Se observa que el 24% de los trabajadores de la entidad, se encuentran totalmente de acuerdo con que la Municipalidad implementa procesos de modernización administrativa orientada a la demanda del ciudadano, mientras que el 17% se encuentran totalmente en desacuerdo.

## IV. DISCUSIÓN

Después del análisis desarrollado en la investigación, en lo que respecta a la variable independiente y dependiente, sea de paso recordar son: La Modernización de la Gestión Pública y el Sistema de Gestión Documentaria, respectivamente.

Se observó los siguientes resultados respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe:

En cuanto a la dimensión Atención al ciudadano, para la cual se establecieron 11 interrogantes en la encuesta, las cuales abarcaron los siguientes ítems:<sup>1</sup> Trasladarse a la Ley del Servicio Civil, para elevar la calidad de los servicios, resultando que un 66% se encuentra de acuerdo a ello mientras un 17% en desacuerdo.

Ejecución de un nuevo sistema de gestión documentaria en pro de mejorar la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado, resultando en que un 55% se encuentran de acuerdo mientras 26% en desacuerdo.

La actitud del servidor es vital para lograr valor público se observa que el 56% se encuentran de acuerdo mientras el 19% en desacuerdo.

El servidor tiene la aptitud necesaria para el desempeño de sus ocupaciones, resultando que el 58% está de acuerdo mientras el 22% en desacuerdo.

La calidad del servicio depende exclusivamente del buen desempeño del servidor público, el 60% está de acuerdo mientras el 19% en desacuerdo.

La entidad debe sistematizar sus procesos de atención al ciudadano, el 58% está de acuerdo mientras el 25% en desacuerdo.

La entidad deba sistematizar los servicios que brinda a la sociedad, el 60% está de acuerdo y el 21% en desacuerdo.

Necesidad que la Entidad identifique, reconozca y promueva la contribución de los servidores municipales a los fines institucionales, 53% está de acuerdo mientras el 17% en desacuerdo.

---

<sup>1</sup> Los porcentajes indicados se establecen en el ítem de Resultados descriptivos. Se está colocando la sumatoria de porcentajes, como se indica a continuación:

- TA + PA = De acuerdo
- TD + PD = En desacuerdo

La planificación institucional constituya fuente objetiva para la evaluación del desempeño de los servidores, el 56% está de acuerdo mientras el 24% en desacuerdo.

Se consideran arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes, el 61% está de acuerdo mientras el 22% en desacuerdo.

Se considera que cada servidor y funcionario cumple con los requisitos mínimos para el puesto que ocupa, el 58% está de acuerdo mientras el 25% en desacuerdo.

En cuanto a la dimensión Gestión Interna, para la cual se establecieron 11 interrogantes en la encuesta, las cuales abarcaron los siguientes ítems:<sup>2</sup>

La Municipalidad sistematiza procedimientos de mejora continua que contribuyan a la optimización de los procedimientos de los servicios, el 44% se encuentra de acuerdo a ello mientras un 25% en desacuerdo.

La municipalidad brinda servicios de calidad, el 58% está de acuerdo mientras el 21% en desacuerdo.

La calidad es un componente terminante para cumplir con las expectativas de los ciudadanos, el 59% de acuerdo mientras el 26% en desacuerdo.

La Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que usuario pueda dar seguimiento a su trámite administrativo, 46% está de acuerdo mientras el 29% en desacuerdo.

La comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública., el 51% está de acuerdo mientras el 27% en desacuerdo.

La Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA., el 51% está de acuerdo mientras el 33% en desacuerdo.

La Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA., el 47% está de acuerdo mientras el 33% en desacuerdo.

El TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado, el 49% está de acuerdo mientras el 27% en desacuerdo.

Los requerimientos, y/u obligaciones establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal., el 50% está de acuerdo mientras el 29% en desacuerdo.

---

<sup>2</sup> Los porcentajes indicados se establecen en el ítem de Resultados descriptivos. Se está colocando la sumatoria de porcentajes, como se indica a continuación:

- TA + PA = De acuerdo
- TD + PD = En desacuerdo

La Municipalidad debe implementar un Sistema Municipal de Trámites para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados, el 53% está de acuerdo mientras el 29% en desacuerdo.

La Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, el 43% está de acuerdo mientras el 31% en desacuerdo.

La Municipalidad implementa procesos de modernización administrativa orientada a satisfacer las demandas de todos los ciudadanos., el 50% está de acuerdo mientras el 30% en desacuerdo.

De los resultados mencionados, podemos sustentar o en aseverar que se ha cumplido con desarrollar la sub investigación por objetivo y a la vez se puede considerar ciertas, las hipótesis específicas planteadas respecto al tema central de investigación.

Por lo tanto, la hipótesis central de esta investigación resulta ser cierta con respecto al problema objetivo.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1.** En cuanto al objetivo general, se confirma la relación entre los elementos del sistema de Gestión Documentaria y el proceso de modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe: A mayor cantidad de elementos pertenecientes al sistema de Gestión Documentaria que contienen las dimensiones del proceso de modernización de la Gestión Pública, mayor implementación de la política de modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe; y a menor cantidad de elementos pertenecientes al sistema de Gestión Documentaria que contienen las dimensiones del proceso de modernización de la Gestión Pública, menor implementación de la política de modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.
- 2.** En cuanto al objetivo específico 1, se confirma la existencia de un diagnóstico situacional en estado alarmante del sistema de Gestión Documentaria en Municipalidad Provincial de Ferreñafe: Demostrándose la actual necesidad de un nuevo sistema de gestión documentaria para mejorar el trato al usuario, los procedimientos y servicios que brinda la municipalidad y así aumentar el índice de aceptación de la gestión municipal por parte del público usuario y el mejoramiento del orden en la tramitación interna.
- 3.** En cuanto refiere al objetivo específico 2, se confirma la realización del diseño de la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, la cual de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación presenta mayor % de apoyo para su implementación y puesta en práctica con el fin de mejorar la percepción de los procedimientos y servicios que brinda la municipalidad al público usuario.
- 4.** Con respecto al objetivo específico 3, se confirma la posibilidad de poder validar el nuevo Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, contando con la aprobación de expertos en la materia. Además, este nuevo sistema de Gestión Documentaria, simplificaría la realización de los diferentes procesos de trámite al

interior y exterior de la comuna, aumentando la valoración del rendimiento de los servidores así como brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Para la elaboración de una propuesta de Sistema de Gestión documentaría es necesario que cada uno de los elementos o componentes guarden relación directa con el proceso de modernización de la Gestión Pública, para ello se recomienda, se elabore un plan de implementación con participación activa de funcionarios, servidores y público usuario representativo por parte de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, a fin de no solo formular e implementar, sino poder realizar cotejos piloto para el desarrollo de aplicativos que faciliten la utilización del sistema por parte de la población interna y externa de la entidad.

Se recomienda que los diagnósticos a la Administración Pública se realicen con un tiempo prudencial, y estos a la vez en forma periódica constante para mantener al día las modificaciones y actualización que puedan realizarse en pro de la implementación de la política de modernización de la gestión pública.

Poner en funcionamiento el nuevo Sistema de Gestión Documentaria diseñado para la Municipalidad Provincial de Ferreñafe con el fin de poder realizar contrastes y modificaciones necesarias al nuevo sistema para la fácil utilización de este por parte de los funcionarios, servidores y público usuario.

Se incide, haciendo mención a la propuesta anterior, en poner en funcionamiento el nuevo sistema para la contrastación y modificación que sea requerida, antes de ser elevado para al proceso de validación y certificación por parte de expertos en la materia

## REFERENCIAS

- Alaw. (10 de enero de 2013). Iriarte & asociados. Obtenido de <http://www.iriartelaw.com/gobierno-electronico-en-la-politica-nacional>.
- ALVARADO, M. (2007). Administración de la Información. EUNED.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR. (Mayo de 2015). Obtenido de [https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento\\_de\\_trabajo\\_nro\\_1\\_2015\\_servir.pdf](https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento_de_trabajo_nro_1_2015_servir.pdf)
- Barrera, M. (2012). revistas.javeriana. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/3648>
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). Gestión Pública.
- Berumen, S., & Arriaza, K. (2008). Evolución y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento. Madrid: Ecobook - Editorial del economista 2008.
- BERZAL, Fernando, CORTIJO, Francisco José y CUBERO, Juan Carlos. Desarrollo Profesional de Aplicaciones Web con ASP.NET. Granada : iKor Consulting, 2005. ISBN 84-609-4245-7
- BID. (Abril de 2010). Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/1266/IDB-PB-108.%20%20Implementaci%C3%B3n%20de%20acuerdos%20comerciales%20preferenciales%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.%20Abril%2C%202010..pdf?sequence=1>
- BID. (Agosto de 2015). Obtenido de [https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7152/ICS\\_TN\\_Diagnostico](https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7152/ICS_TN_Diagnostico)

[institucional\\_del\\_servicio\\_civil\\_Peru.pdf](#)

BIOESTADISTICO EN VIVO. José Supo - Análisis de Datos Según los Niveles de la Investigación. [En línea] 1 de julio de 2018. [Citado el: 14 de noviembre de 2018.] [https://www.youtube.com/watch?v=uB2\\_clbX488](https://www.youtube.com/watch?v=uB2_clbX488).

BLAXTER, Loraine, HUGHES, Christina y TIGHT, Malcolm. Cómo se hace una investigación. [trad.] Gabriela VENTUREIRA. Barcelona : Gedisa, 2000. pág. 233. ISBN: 84-7432-726-1.

Boza, B. (2004). Acceso a la Información del Estado: Marco Legal y Buenas Prácticas. Lima, Perú: Negociaciones Krismar S.R.L. Obtenido de [http://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion\\_y\\_publicaciones/publicaciones\\_cad/2005/acceso\\_a\\_informacion\\_estado/Libro\\_Acceso\\_Informacion.pdf](http://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion_y_publicaciones/publicaciones_cad/2005/acceso_a_informacion_estado/Libro_Acceso_Informacion.pdf)

Bustos Gutiérrez, M., & Morales Casetti, M. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://revistas.usta.edu.co/index.php/viei/article/view/2434/2375>

BYTE TI. ¿Sabes cuál es el impacto de una mala gestión documental? [En línea] 05 de mayo de 2018. [Citado el: 15 de diciembre de 2018.] <https://www.revistabyte.es/kyocera/mala-gestion-documental/>.

CASAS, C. (2014). Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública. Lima, Perú: IDB.

Casusol, V. H. (2016). Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1369/M%20-%20Aliaga%20Casusol%2c%20%20Vilma%20Hortencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Civil, P. d.-A. (Mayo de 2015). Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe/servicio->

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/292>

[civil/documento de trabajo nro 1 2015 servir.pdf](#)

Condori, A. W. (2015). Obtenido de

CGR. (2014). Estudio del proceso de descentralización en el Perú. Lima: LA

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

Congreso de la Republica. (26 de mayo de 2000). LEY N° 27269. LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

Congreso de la Republica. (2 de Junio de 2000). LEY N° 27291. LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO CIVIL PERMITIENDO LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LA COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD Y LA UTILIZACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

Congreso de la Republica. (Veintiséis de Junio de 2000). LEY N° 27310. LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 11° DE LA LEY N° 27269. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

Congreso de la Republica. (Veinticinco de Enero de 2001). Ley N° 27419. LEY SOBRE NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

Congreso de la Republica. (29 de Enero de 2002). LEY N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

Congreso de la Republica. (3 de julio de 2011). Ley 29733. Ley de Protección de Datos Personales. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (30 de Enero de 2002). Ley N°27658 - Ley Marco de la Modernización del Estado. El Peruano, págs. 216537-

216540.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (9 de Enero de 2013). D.S. N°004-2013- PCM

- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El Peruano, págs. 485765-485785.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (10 de Julio de 2013). Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. El Peruano, pág. 498993.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (30 de Diciembre de 2016). D.L. N°1310 - Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa. El Peruano, págs. 610727-610732.

Constitución Política del Perú. (1993). Lima - Perú.

Cortés, G., & García, S. (2003). Investigación Documental. México: DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Durand, C. (13 de Abril de 2016). América Sistemas. Obtenido de Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico: <http://www.americasistemas.com.pe/innovaciones-y-tendencias-en-gobierno-electronico/>

El Congreso de la República. (2 de Agosto de 2002). LEY N° 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Lima, Lima, Perú: El Congreso de la República.

Europea, C. (19 de Abril de 2016). COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES. Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020. Bruselas, Bélgica: Comisión Europea.

EGUSQUIZA ESCRIBA, Xiomí Geraldine. Sistema web para el proceso de

gestión documental para la empresa PREVENCIÓN GLOBAL S.A.C. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas, Universidad César Vallejo, Perú. [En línea] diciembre de 2015. [Citado el: 21 de noviembre de 2018.]

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/150/egusquiza\\_ex.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/150/egusquiza_ex.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

ESLAVA MUÑOZ, Vicente Javier. El nuevo PHP. Conceptos avanzados. Madrid : Bubok Publishing S.L., 2013. pág. 208. ISBN: 978-84-686-4433-2, 978-84-686-4434-9.

FARFÁN PIMENTEL, Johnny Félix. Modelos estadísticos aplicados a la investigación. [En línea] 2016. [Citado el: 16 de Mayo de 2018.] <http://www.monografias.com/trabajos106/modelos-estadisticos-aplicados-investigacion/modelos-estadisticos-aplicados-investigacion.shtml>.

Flores, M. (17 de Marzo de 2015). Reflexiones decoloniales. Obtenido de <https://reflexionesdecoloniales.wordpress.com/2015/03/12/triangulacion-de-metodos-de-recoleccion-de-los-datos-hernandez-sampieri-y-carlos-fernandez-collado/>

Galán, M. (13 de Setiembre de 2011). Tecnología FITEC. Obtenido de Instituto de Educación Superior : [http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental\\_1557.html](http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html)

García Echevarría, m. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque. Chiclayo.

Giménez, G. (Setiembre de 2012). Cultura y representaciones sociales. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v7n13/v7n13a2.pdf>

GIRON UMAÑA, O. (2013). GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ACCESO A LA

INFORMACIÓN. ANTIGUO CUSCATLÁN EL SALVADOR.

Girón Umaña, O. (2013). Gobierno electrónico y acceso a la información. antiguo cuscatlan EL SALVADOR.

Gobierno de Canarias. (19 de Mayo de 2010). Consejería de Educación y Universidades. Obtenido de <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/blog/2010/05/19/tratamiento-de-la-informacion-y-competencia-digital-ticd/>

Gutierrez, M. (24 de setiembre de 2012). tecnología e internet para los abogados. Obtenido de <http://herramientastecnologicasparaabogados.blogspot.pe/2012/09/gobierno-electronico-la-alternativa.html>

GARCÍA MORALES, Elisa. Gestión de documentos en la e-administración. Barcelona: Editorial UOC, 2013. pág. 114. ISBN: 8490298629, 9788490298626.

GUERRERO LOGROÑO, Rosa María. Sistemas de archivo y clasificación de documentos. ADGD0208. Málaga: IC Editorial, 2017. ISBN: 8417224297 /9788417224295.

GUTIÉRREZ GONZÁLEZ, Eduardo y VLADIMIROVNA PANTELEEVA, Olga. Probabilidad y Estadística: Aplicaciones a la Ingeniería y Ciencias. Azcapotzalco: Grupo Editorial Patria, 2014. pág. 384. ISBN 6074389314 / 9786074389319.

GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Manual del Procedimiento Administrativo General. Lima: Pacífico Editores S.A.C., 2013. ISBN: 978-612-4118-59-3.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y

BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. Metodología de la investigación. Quinta. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A, 2010. ISBN: 978-607-15-0291-9.

Hernández, S. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW- HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Maggiorani, M. (30 de Marzo de 2010). Doctorisimos. Obtenido de <http://doctorisimos.blogia.com/2010/033009-triangulacion-metodologica-sus-principios-alcances-y-limitaciones.php>

Mercado, W. (12 de Junio de 2014). La Región Diario judicial de Loreto. Obtenido de <http://diariolaregion.com/web/el-gobierno-electronico-significa-eliminar-los-papeles-para-cumplir-funciones-administrativas/>

Mervin Girón, R. (2012). Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el E-Gobierno: caso de estudio distrito federal. distrito federal, Distrito Federal, México.

Molina Garate, J. (2013). Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0. Lima.

Morales, F. (19 de Setiembre de 2012). Creades. Obtenido de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Navarrete Hernández, G. (2014). Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registros de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar). Toluca.

NÚÑEZ, J. (10 de Julio de 2013). JULIONUNEZDERECHOINFORMATICO. Obtenido de <http://julionunezderechoinformatico.blogspot.pe/2013/07/aprueban-politica-nacional-de-gobierno.html>

- OEA. (2016). SECRETARIA DE ASUNTOS POLITICOS. Obtenido de [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- ONGEI, O. N. (2012). Plan nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- Hernández, J., Herrera, L., Martínez, R., Páez, J., & Páez, M. (2011). Teoría fundamentada. Puerto Ordaz: LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA.
- INEI. (2014). Instituto Nacional de Estadística e Informatica. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1\\_157/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1_157/libro.pdf)
- Lafuente, R. (2001). Sobre el análisis y representación de documentos. México: Centro universitario de investigación bibliotecológicas.
- ONU. (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico, 2012 gobierno electrónico para el pueblo. Nueva York.
- Ortegón Bolívar, J. (16 de Octubre de 2013). La evolución del impacto de las TIC como soporte del gobierno electrónico en el ejercicio de la administración pública - caso Colombia. Colombia: Universitat Oberta de Catalunya UOC de España. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/53702/1/Articulo%20%20TIC%20JAOB%20en%20Perpectivas%20Internacionales%20publicado%20%202013-2.pdf>
- Pease, H. y Peirano, G. (2007). Reforma del Estado Peruano. Lima, Perú: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica.
- Peña, K. V. (2013). Implementación de la política de fiscalización ambiental de la pequeña minería y minería artesanal. El caso del Gobierno Regional de Arequipa. (Tesis de maestría). Recuperado

de <http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/handle/123456789/5199>.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Memoria del Seminario Internacional. Hacia un Estado al servicio del ciudadano.

De [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf).

Llona, M. (2012). Memoria del Seminario Internacional. Hacia un Estado al servicio del ciudadano. Recuperado de [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

Ducom, Inés; Melchior, Nicolás;. (s.f.). Obtenido de <https://www.mariscal-abogados.es/definicion-y-concepto-de-compliance-o-cumplimiento-normativo/>

ECHEVARRÍA, M. (2013). "Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque". Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo.

GIRÓN. (2012). "Propuesta de agenda digital y sus indicadores para e-gobierno". México D.F.: Instituto politécnico nacional escuela superior de comercio y administración.

GOLDCHLUK, S., COLLADO, C., & LINDERS, H. (2012). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la regulación de los servicios públicos en América Latina. Ottawa, Canadá.

GRANAT, M., SEPÚLVEDA, L., & GARZA, J. (2012). Comunicación.

Convergencia digital y medios de comunicación. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

IDEA INTERNACIONAL; ASOCIACIÓN CIVIL TRANSPARENCIA. (2009). Gestión Pública. Perú: IDEA Internacional.

INEI. (s.f.). Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>

INGEMMET. (Diciembre de 2011). <http://www.ingemmet.gob.pe>. Obtenido de <http://www.ingemmet.gob.pe>: <http://www.ingemmet.gob.pe/documents/59082/61698/Manual%20Tr%C3%A1mite%20Documentario>

Jiménez, M. P. (2012). EL SERVICIO CIVIL COSTARRICENSE DESDE UNA PERSPECTIVA CONSTITUCIONAL. Universidad de Costa Rica, San José. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/10/El-Servicio-Civil-costarricense-desde-una-perspectiva-constitucional.pdf>

Lamming, Caldwell, & Phillips. (2006). A Conceptual Model of Value-Transparency. Obtenido de <http://www.aeca1.org/xviiiicongresoaeaca/cd/105j.pdf>

Ley N° 30057, Artículo N° I-II. (04 de Julio de 2013). Obtenido de <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>

LLONA, M. (2012). <http://www.gobernabilidad.org.pe/>. Obtenido de <http://www.gobernabilidad.org.pe/>: [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

MOLINA, J. (2013). "Un modelo de e-Gobierno para el sector economía basado

en componentes de la web 2.0” en . Lima,, Perú: CYBERTESIS UNMSM.

NAVARRETE, G. (2014). “Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registro de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar)”. Toluca, México:

Universidad Autónoma del Estado de México.

OTZEN, T., & MANTEROLA, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una Población de Estudio. Scielo, 35(1), 227-232.

PCM. (2014). Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>

PCM. (2014). Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/F2-Acceso-a-la-Informacion-Publica.pdf>

PCM. (28 de Febrero de 2017). DECRETO SUPREMO N°022-2017-PCM. El Peruano, págs. 4-5.

POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ. (27 de Julio de 2016). Manual de Documentación Policial. Lima, Perú: PNP.

PRIETO, T. (2013). : “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”. . Lima, Perú: PUCP.

Quiroz, R. (2005). Obtenido de <http://eprints.rclis.org/12665/1/c.b.vol.1.no.1.quiroz.pdf>

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 160-2013- SERVIR/PE. (27 de Setiembre de 2013). Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe/lsc/Res160-2013-SERVIR-PE.pdf>

RIVAS, R. (2015). : “La implementación del sistema nacional de indicadores de género del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables en los sectores de educación y defensa, entre los años 2012-2014” . lima, Perú: PUCP.

RODRÍGUEZ, A. (2011). Marco de Medición de calidad para gobierno electrónico aplicable a sitios web de gobiernos locales. Buenos Aires, Argentina:Universidad Nacional de La Plata.

RUSSO, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona, España: UDC.

SERVIR. (2012). EL SERVICIO CIVIL PERUANO ANTECEDENTES, MARCO NORMATIVO ACTUAL Y DESAFIOS PARA LA REFORMA. Lima. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de <https://storage.servir.gob.pe//biblioteca/SERVIR%20%20EI%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap1.PDF>

SERVIR. (Mayo de 2015). Obtenido de [https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento\\_de\\_trabajo\\_nro\\_1\\_2015\\_servir.pdf](https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento_de_trabajo_nro_1_2015_servir.pdf)

SGP. (2015). Lima, Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>

SGP. (2015). Acceso a la Información Pública. Lima, Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/F2-Acceso-a-la-Informacion-Publica.pdf>

TAMAYO, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México D.F., México: Limusa S.A.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8124/TORRES\\_BALCAZAR\\_VICTOR\\_IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8124/TORRES_BALCAZAR_VICTOR_IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Trefogli, G. A. (2013). GESTIÓN ESTRATEGICA Y CREACIÓN DE VALOR EN EL SECTOR PÚBLICO: ESTUDIO DE CASO SOBRE EL DESARROLLO DE EVALUACIONES DE CONOCIMIENTOS EN EL SERVICIO CIVIL PERUANO (2008-2012). Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/1D321471CCBA179505257C0E0050ED3D/\\$FILE/TREFOGLI\\_WONG\\_GUILLERMO\\_GESTION\\_DESARROLLO.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1D321471CCBA179505257C0E0050ED3D/$FILE/TREFOGLI_WONG_GUILLERMO_GESTION_DESARROLLO.pdf)

UMAÑA, O. (2013). "Gobierno electrónico y acceso a la información". Antiguo Cuscatlán, El Salvador: Universidad Centroamericana "Jose Simeón Cañas".

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE. (25 de Enero de 2016). [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe). Obtenido de [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe): <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

## ANEXOS

Tabla 1

*Meritocracia para elevar la calidad de los servicios que la Entidad brinda a los ciudadanos.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulad o
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	85	30.9 %	31%	31%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	95	34.5 %	35%	65%
	A Veces – AV	48	17.5 %	17%	83%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	25	9.1%	9%	92%
	Totalmente en Desacuerdo –TD	22	8.0%	8%	100%
	TOTAL	275	100%	100 %	

*Fuente:* Elaboración propia.

Tabla 2

*Implementación de un nuevo sistema de gestión documentaria: mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulad o
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	77	28.0%	28%	28%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	74	26.9%	27%	55%
	A Veces – AV	53	19.3%	19%	74%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	30	10.9%	11%	85%
	Totalmente en Desacuerdo –TD	41	14.9%	15%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia.

Tabla 3

*Actitud del servidor: vital para lograr valor público*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulad o
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	97	35.3%	35%	35%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	59	21.5%	21%	57%
	A Veces – AV	68	24.7%	25%	81%
	Parcialmente en Desacuerdo – PD	24	8.7%	9%	90%
	Totalmente en Desacuerdo – TD	27	9.8%	10%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 4

*El servidor tiene la aptitud necesaria para el cumplimiento de sus funciones.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válid o	% acumulad o
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	77	28.0 %	28%	28%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	83	30.2 %	30%	58%
	A Veces - AV	56	20.4 %	20%	79%
	Parcialmente en Desacuerdo – PD	30	10.9 %	11%	89%
	Totalmente en Desacuerdo – TD	29	10.5 %	11%	100%
	TOTAL	275	100 %	100 %	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 5

*Calidad del servicio depende exclusivamente del buen desempeño del servidor público.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válid o	% acumulad o
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	94	34.2 %	34%	34%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	71	25.8 %	26%	60%
	A Veces - AV	58	21.1 %	21%	81%
	Parcialmente en Desacuerdo – PD	24	8.7 %	9%	90%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	28	10.2 %	10%	100%
	TOTAL	27 5	100 %	100 %	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 6

*Entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válid o	% acumulad o
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	96	34.9 %	35%	35%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	62	22.5 %	23%	57%
	A Veces - AV	52	18.9 %	19%	76%
	Parcialmente en Desacuerdo – PD	26	9.5 %	9%	86%
	Totalmente en Desacuerdo – TD	39	14.2 %	14%	100%
	TOTAL	27 5	100 %	100 %	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 7

*Entidad deba sistematizar los servicios que brinda a la sociedad.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	92	33.5%	33%	33%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	74	26.9%	27%	60%
	A Veces - AV	51	18.5%	19%	79%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	33	12.0%	12%	91%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	25	9.1%	9%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 8

*Necesidad que la Entidad identifique, reconozca y promueva el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	80	29.1%	29%	29%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	67	24.4%	24%	53%
	A Veces - AV	80	29.1%	29%	83%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	22	8.0%	8%	91%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	26	9.5%	9%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 9

*Planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	88	32.0%	32%	32%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	66	24.0%	24%	56%
	A Veces - AV	53	19.3%	19%	75%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	34	12.4%	12%	88%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	34	12.4%	12%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 10

*Considera arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes.*

	DESCRIPCIÓN	Fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	92	33.5%	33%	33%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	77	28.0%	28%	61%
	A Veces - AV	44	16.0%	16%	77%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	25	9.1%	9%	87%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	37	13.5%	13%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 11

*Cada servidor y funcionario funcionario reúne los requisitos para el puesto que ocupa.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	95	34.5%	35%	35%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	64	23.3%	23%	58%
	A Veces – AV	45	16.4%	16%	74%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	37	13.5%	13%	88%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	34	12.4%	12%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 12

*Municipalidad implementa metodologías y mecanismos de mejora continua que favorezcan a la optimización de los servicios .*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	67	24.4%	24%	24%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	55	20.0%	20%	44%
	A Veces - AV	86	31.3%	31%	76%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	29	10.5%	11%	86%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	38	13.8%	14%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 13

*Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	79	28.7%	29%	29%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	67	24.4%	24%	53%
	A Veces – AV	62	22.5%	23%	76%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	37	13.5%	13%	89%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	30	10.9%	11%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 14

*Municipalidad brinda servicios de calidad.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	91	33.1%	33%	33%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	69	25.1%	25%	58%
	A Veces - AV	57	20.7%	21%	79%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	32	11.6%	12%	91%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	26	9.5%	9%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 15

*Calidad: factor determinante para solucionar las demandas de los ciudadanos.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	108	39.3%	39%	39%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	56	20.4%	20%	60%
	A Veces – AV	40	14.5%	15%	74%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	31	11.3%	11%	85%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	40	14.5%	15%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 16

*Municipalidad sistematiza un procedimiento para que el usuario monitoree su trámite administrativo..*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	69	25.1%	25%	25%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	57	20.7%	21%	46%
	A Veces – AV	69	25.1%	25%	71%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	41	14.9%	15%	86%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	39	14.2%	14%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 17

*Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que proveedor (agente económico) pueda dar seguimiento a sus órdenes de compra.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	66	24.0%	24%	24%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	87	31.6%	32%	56%
	A Veces - AV	68	24.7%	25%	80%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	23	8.4%	8%	89%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	31	11.3%	11%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 18

*Trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitido dentro de los plazos establecidos.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	82	29.8%	30%	30%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	73	26.5%	27%	56%
	A Veces - AV	77	28.0%	28%	84%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	21	7.6%	8%	92%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	22	8.0%	8%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 19

*Comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	82	29.8%	30%	30%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	58	21.1%	21%	51%
	A Veces - AV	61	22.2%	22%	73%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	36	13.1%	13%	86%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	38	13.8%	14%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 20

*Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	84	30.5%	31%	31%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	56	20.4%	20%	51%
	A Veces – AV	44	16.0%	16%	67%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	41	14.9%	15%	82%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	50	18.2%	18%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 21

*Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	44	15.9%	16%	16%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	85	30.8%	31%	47%
	A Veces – AV	57	20.7%	21%	67%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	33	12.0%	12%	79%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	57	20.7%	21%	100%
	TOTAL	276	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 22

*TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	62	22.5%	22%	22%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	74	26.8%	27%	49%
	A Veces – AV	63	22.8%	23%	72%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	40	14.5%	14%	87%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	37	13.4%	13%	100%
	TOTAL	276	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 23

*Requerimientos, proscripciones y/u obligaciones establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	81	29.2%	29%	29%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	59	21.3%	21%	51%
	A Veces – AV	58	20.9%	21%	71%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	36	13.0%	13%	84%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	43	15.5%	16%	100%
	TOTAL	277	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 24

*Municipalidad debe implementar un Sistema Municipal de Trámites Documentario para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de acuerdo - TA	83	30.2%	30%	30%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	62	22.5%	23%	53%
	A Veces – AV	50	18.2%	18%	71%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	34	12.4%	12%	83%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	46	16.7%	17%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 25

*Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	47	17.1%	17%	17%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	71	25.8%	26%	43%
	A Veces – AV	71	25.8%	26%	69%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	39	14.2%	14%	83%
	Totalmente en Desacuerdo- TD	47	17.1%	17%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26

*La simplificación administrativa sirve para mejorar los procedimientos que utiliza el ciudadano o administrado.*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	82	29.9%	30%	30%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	61	22.3%	22%	52%
	A Veces – AV	58	21.2%	21%	73%
	Parcialmente en Desacuerdo - PD	35	12.8%	13%	86%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	38	13.9%	14%	100%
	TOTAL	274	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27

*Municipalidad implementa procesos de modernización administrativa orientada a la demanda del ciudadano*

	DESCRIPCIÓN	fi	%	% válido	% acumulado
VÁLIDO	Totalmente de Acuerdo - TA	65	23.6%	24%	24%
	Parcialmente de Acuerdo - PA	71	25.8%	26%	49%
	A Veces – AV	49	17.8%	18%	67%
	Parcialmente en Desacuerdo –PD	36	13.1%	13%	80%
	Totalmente en Desacuerdo - TD	54	19.6%	20%	100%
	TOTAL	275	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO								
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Cómo mejorar el sistema de Gestión Documentaria en el proceso de modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?</p>	<p><b>Objetivo Principal</b></p> <p>Formular una propuesta de Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b></p> <p>Mejorando el sistema de Gestión Documentaria se logrará la modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Modernización de la Gestión Pública</p>	<p><b>POBLACION</b></p> <p>275 Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">PERSONAL DE MPF - CHICLAYO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servidor Público</td> <td>175</td> </tr> <tr> <td>Obrero</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>275</td> </tr> </tbody> </table>	PERSONAL DE MPF - CHICLAYO		Servidor Público	175	Obrero	100	Total	275	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>Tipo Transversal Diseño No Experimental Nivel Descriptivo</p>	<p>Cuestionario de Encuesta</p> <p>Escala de Likert</p>
PERSONAL DE MPF - CHICLAYO														
Servidor Público	175													
Obrero	100													
Total	275													
<p><b>Problemas Específicos</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p>	<p><b>MUESTRA</b></p> <p>Para la determinación de la muestra, se tomará en cuenta sólo a los servidores públicos con función administrativa y funcional, es decir a 175 personas. Por lo que aplicando la formula al 3% de margen de error y 95% de nivel de confianza, se aplicará a 150</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	<p>El Diseño se diagrama de la siguiente manera</p>									
<p>¿Cuál es el diagnóstico actual Administración Publica en la Municipalidad Provincial De Ferreñafe?</p>	<p>Diagnosticar la actual Administración Publica en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019</p>	<p>Existe un diagnostico situacional alarmante del sistema de Gestión Documentaria en Municipalidad Provincial de Ferreñafe</p>	<p>Sistema de Gestión Documentaria</p>											

¿Cuál es la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?	Diseñar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019	Existe una propuesta del Sistema de Gestión documentaria en Municipalidad Provincial de Ferreñafe		personas la guía del cuestionario	Dónde: O = Observador R = Realidad T = Teorías P = Propuesta	
¿Cómo verificar la propuesta del Sistema	Validar la propuesta del Sistema de Gestión	Existe la posibilidad de validar el Sistema de				

de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019, por el juicio de expertos?	documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019, por el juicio de expertos.	Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019				
---	--	--	--	--	--	--



2	Considera usted que un nuevo sistema de gestión documentaria,					
---	---	--	--	--	--	--

	mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado.					
3	Considera usted que la actitud del servidor es vital para lograr valor público.					
4	Considera usted que el servidor tiene la aptitud necesaria para el cumplimiento de sus funciones.					
5	Considera usted que la calidad del servicio dependa exclusivamente del buen desempeño del servidor público.					
6	Considera usted que la entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano.					
7	Considera usted que la entidad deba sistematizar sus servicios que brinda a la sociedad.					
8	Considera usted necesario que la Entidad identifique, reconozca y promueva el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.					
9	Considera usted que la planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores.					
10	Considera arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes.					
11	Considera usted que cada servidor y funcionario cumple con el perfil de puesto que ocupa.					

**DIMENSIÓN DE GESTIÓN INTERNA**

12	Considera Usted., que la Municipalidad implementa metodologías y mecanismos de mejora continua que contribuyan a la optimización de los procedimientos de los servicios.					
13	Considera Usted., que la Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.					
14	Considera usted., que la municipalidad brinda servicios de calidad.					

15	Considera usted que la calidad es un factor determinante para cumplir con las expectativas de los ciudadanos.					
16	Considera usted que la Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que usuario pueda dar seguimiento a su trámite administrativo.					

17	La Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que proveedor (agente económico) pueda dar seguimiento a sus órdenes de compra.					
----	---	--	--	--	--	--

**DIMENSIÓN DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

18	Considera Usted., que el trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitido dentro de los plazos establecidos.					
19	Considera que su comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública.					
20	Considera Usted., que la Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA.					
21	Considera Usted., que la Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA.					
22	Considera Usted., que el TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado.					
23	Considera Usted., que las exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal.					
24	Considera Usted., que la Municipalidad deba implementar un Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados.					
25	Considera Usted., que la Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia.					

26	Considera Usted., que la simplificación administrativa sirve para mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.					
27	Considera Usted., que la Municipalidad implementa procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.					

TD: Totalmente de Acuerdo

PA: Parcialmente de Acuerdo AV: A veces PD:

Parcialmente en Desacuerdo TD: Totalmente en Desacuerdo



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES  
ORGÁNICAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<b>MG. CESAR ARTIDORO SAMAME CORNEJO</b>
<b>PROFESIÓN</b>	<b>ABOGADO</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>GESTION PUBLICA</b>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<b>6 AÑOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>SUB GERENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO</b>
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
<b>AUTOR</b>	<b>MAXIMO MIGUEL SALAZAR LLONTOP</b>
<b>PROGRAMA</b>	<b>MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formular una propuesta de Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019</li></ul> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diagnosticar la actual Administración Publica en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019</li><li>- Diseñar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019.</li><li>- Validar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019, por el juicio de expertos.</li></ul>
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>El instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de</b>

	Cronbach y finalmente será aplicado para el análisis de esta investigación.		
1. Considera usted necesario introducir la meritocracia para elevar la calidad de los servicios que la Entidad brinda a los ciudadanos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
2. Considera usted que un nuevo sistema de gestión documentaria, mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
3. Considera usted que la actitud del servidor es vital para lograr valor público.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
4. Considera usted que el servidor tiene la aptitud necesaria para el cumplimiento de sus funciones.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
5. Considera usted que la calidad del servicio dependa exclusivamente de buen desempeño del servidor público.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
6. Considera usted que la entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
7. Considera usted que la entidad deba sistematizar sus los servicios que brinda a la sociedad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
8. Considera usted necesario que la Entidad identifique, reconozca y promueva el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
9. Considera usted que la planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
10. Considera arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
11. Considera usted que cada servidor y funcionario cumple con el perfil de puesto que ocupa.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
12. Considera Usted., que la Municipalidad implementa metodologías y mecanismos de mejora continua que contribuyan a	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS

la optimización de los procedimientos de los servicios.			
13. Considera Usted., que la Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
14. Considera usted., que la municipalidad brinda servicios de calidad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
15. Considera usted que la calidad es un factor determinante para cumplir con las expectativas de los ciudadanos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
16. Considera usted que la Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que usuario pueda dar seguimiento a su trámite administrativo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
17. La Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que proveedor (agente económico) pueda dar seguimiento a sus órdenes de compra.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
18. Considera Usted., que el trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitido dentro de los plazos establecidos.	TA( )	TD ( <input checked="" type="checkbox"/> )	SUGERENCIAS
19. Considera que su comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
20. Considera Usted., que la Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
21. Considera Usted., que la Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
22. Considera Usted., que el TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
23. Considera Usted., que las exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros establecidos por la Municipalidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS

son aprobados por Concejo Municipal.			
24. Considera Usted., que la Municipalidad deba implementar un Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados.	TA ( )	TD (x)	SUGERENCIAS
25. Considera Usted., que la Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia.	TA (x)	TD ( )	SUGERENCIAS
26. Considera Usted., que la simplificación administrativa sirve para mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública	TA (x)	TD ( )	SUGERENCIAS
27. Considera Usted., que la Municipalidad implementa procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.	TA (x)	TD ( )	SUGERENCIAS

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>25</u>	N° TD <u>02</u>
COMENTARIOS GENERALES	<hr/>	
OBSERVACIONES	<hr/>	


 MUNICIPALIDAD LOCAL DEL CANTÓN  
 SAN JUAN DE LOS RÍOS  
 M. César A. Sosaque Corcuelo  
 SUB GERENTE  
**JUEZ - EXPERTO**



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

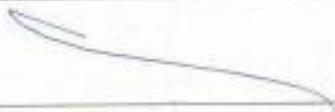
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES**

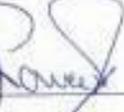
**ORGANICAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<b>MG. LUIS ALBERTO PONCE AYALA</b>
<b>PROFESIÓN</b>	<b>INGENIERO</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>GESTION PUBLICA</b>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<b>30 AÑOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</b>
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
<b>AUTOR</b>	<b>MAXIMO MIGUEL SALAZAR LLONTOP</b>
<b>PROGRAMA</b>	<b>MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formular una propuesta de Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019</li></ul> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diagnosticar la actual Administración Publica en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019</li><li>- Diseñar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019.</li><li>- Validar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019, por el juicio de expertos.</li></ul>
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>El instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado para el análisis de esta investigación.</b>

13. Considera Usted., que la Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
14. Considera usted., que la municipalidad brinda servicios de calidad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
15. Considera usted que la calidad es un factor determinante para cumplir con las expectativas de los ciudadanos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
16. Considera usted que la Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que usuario pueda dar seguimiento a su trámite administrativo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
17. La Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que proveedor (agente económico) pueda dar seguimiento a sus órdenes de compra.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
18. Considera Usted., que el trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitido dentro de los plazos establecidos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
19. Considera que su comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
20. Considera Usted., que la Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
21. Considera Usted., que la Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
22. Considera Usted., que el TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
23. Considera Usted., que las exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros establecidos por la Municipalidad son aprobados por Concejo Municipal.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS

24. Considera Usted., que la Municipalidad deba implementar un Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados.	TA <input checked="" type="checkbox"/>	TD ( )	SUGERENCIAS
25. Considera Usted., que la Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia.	TA <input checked="" type="checkbox"/>	TD ( )	SUGERENCIAS
26. Considera Usted., que la simplificación administrativa sirve para mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública	TA <input checked="" type="checkbox"/>	TD ( )	SUGERENCIAS
27. Considera Usted., que la Municipalidad implementa procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.	TA <input checked="" type="checkbox"/>	TD ( )	SUGERENCIAS

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>27 / 100%</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES		
OBSERVACIONES		



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES  
ORGÁNICAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

NOMBRE DEL JUEZ	DR. ALBERTO GOMEZ FUERTES
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR PUBLICO
ESPECIALIDAD	INVESTIGADOR
EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)	20 AÑOS
CARGO	PRESIDENTE DE LA AGENCIA INTERNACIONAL DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTOR	MAXIMO MIGUEL SALAZAR LLONTOP
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>GENERAL</b> - Formular una propuesta de Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019
	<b>ESPECÍFICOS</b> - Diagnosticar la actual Administración Publica en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019 - Diseñar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019. - Validar la propuesta del Sistema de Gestión documentaria para la modernización de la Administración Pública de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019, por el juicio de expertos.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de

	Cronbach y finalmente será aplicado para el análisis de esta investigación.		
1. Considera usted necesario introducir la meritocracia para elevar la calidad de los servicios que la Entidad brinda a los ciudadanos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
2. Considera usted que un nuevo sistema de gestión documentaria, mejora a la transparencia y seguimiento del trámite presentado por el administrado.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
3. Considera usted que la actitud del servidor es vital para lograr valor público.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
4. Considera usted que el servidor tiene la aptitud necesaria para el cumplimiento de sus funciones.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
5. Considera usted que la calidad del servicio dependa exclusivamente de buen desempeño del servidor público.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
6. Considera usted que la entidad deba sistematizar sus procesos de atención al ciudadano.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
7. Considera usted que la entidad deba sistematizar sus los servicios que brinda a la sociedad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
8. Considera usted necesario que la Entidad identifique, reconozca y promueva el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
9. Considera usted que la planificación institucional constituya fuente objetiva para la valoración del rendimiento de los servidores.	TA( )	TD ( <input checked="" type="checkbox"/> )	SUGERENCIAS
10. Considera arbitrario que el servidor público esté sujeto a evaluaciones constantes.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
11. Considera usted que cada servidor y funcionario cumple con el perfil de puesto que ocupa.	TA( )	TD ( )	SUGERENCIAS
12. Considera Usted, que la Municipalidad implementa metodologías y mecanismos de mejora continua que contribuyan a	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS

la optimización de los procedimientos de los servicios.			
13. Considera Usted., que la Municipalidad promueve la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
14. Considera usted., que la municipalidad brinda servicios de calidad.	TA( )	TD ( <input checked="" type="checkbox"/> )	SUGERENCIAS
15. Considera usted que la calidad es un factor determinante para cumplir con las expectativas de los ciudadanos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
16. Considera usted que la Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que usuario pueda dar seguimiento a su trámite administrativo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
17. La Municipalidad cuenta con algún sistema de fácil acceso para el que proveedor (agente económico) pueda dar seguimiento a sus órdenes de compra.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
18. Considera Usted., que el trámite que gestiona en la Municipalidad, le es emitido dentro de los plazos establecidos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
19. Considera que su comuna cuenta con protocolos coherentes para brindar permisos para trabajar en la vía pública.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
20. Considera Usted., que la Municipalidad exige requisitos que no están contemplados en su TUPA.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
21. Considera Usted., que la Municipalidad impone pagos que no están contemplados en su TUPA.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
22. Considera Usted., que el TUPA regula adecuadamente los procedimientos administrativos que requiere el administrado.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
23. Considera Usted., que las exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros establecidos por la Municipalidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS

son aprobados por Concejo Municipal.			
24. Considera Usted., que la Municipalidad deba implementar un Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
25. Considera Usted., que la Municipalidad brinda la sistematización de trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS
26. Considera Usted., que la simplificación administrativa sirve para mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública	TA( )	TD( <input checked="" type="checkbox"/> )	SUGERENCIAS <i>EXPERIENCIAS.</i>
27. Considera Usted., que la Municipalidad implementa procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )	SUGERENCIAS

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>24</u>	N° TD <u>03</u>
COMENTARIOS GENERALES <i>Guarda relación con sus objetivos.</i>		
OBSERVACIONES <i>Wm Burns</i>		



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Ferreñafe, 01 de Junio del 2019

**CARTA N° 001 - 2019 -MMSLL**

**ABG. VIOLETA PATRICIA MURO MESONES**  
Alcaldesa Provincial  
Municipalidad Provincial de Ferreñafe

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE	
ÁREA FUNCIONAL TRÁMITE DOCUMENTARIO	
02 JUL 2019	
N° DE EXPEDIENTE:	160629
N° DE REGISTRO:	279910
HORA:	9:58 a
FIRMA:	

Presente.-

**Asunto : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE POSGRADO**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez solicitarle de manera especial su **AUTORIZACIÓN** para realizar el desarrollo de la Tesis denominada "Sistema de Gestión Documentaria para la Modernización de la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2019", trabajo de investigación que deberá ser concretado para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Para ello solicito me brinde las facilidades correspondientes en su representada para el desarrollo de dicho trabajo.

Agradeciendo por anticipado su apoyo incondicional, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



ARQ. MÁXIMO MIGUEL SALAZAR LLONTOP

DNI 16679274



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFAE



*"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"*

Ferreñafe, 04 de Julio del 2019.

**CARTA N° 646-2019-MPF/UGRH**

**SEÑOR:**  
**ARQ° MAXIMO MIGUEL SALAZAR LLONTOP**  
**Ciudad.-**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TESIS DE POSGRADO**  
**REF. : EXPEDIENTE N° 160629**

Me dirijo a Usted para expresarle mi cordial saludo, y por este intermedio alcanzo manifestarle que se le otorga la AUTORIZACION para que pueda realizar su Tesis de POSGRADO en esta entidad denominada "SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAIA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACION PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFAE 2019"; autorización que se le otorga en atención al documento de la referencia.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFAE  
Dr. Marco A. Chafiq Polo  
DEL UNIDAD DE GESTION DE SERVICIOS HUMANOS

C.c.  
Archivo

CALLE NICANOR CARMONA N° 436 TELEFAX 287876 - FERREÑAFAE  
Página Web: [www.muniferreñafe.gob.pe](http://www.muniferreñafe.gob.pe) - E-MAIL: [municipalidad@muniferreñafe.com.pe](mailto:municipalidad@muniferreñafe.com.pe)

*"Juntos haremos una ciudad digna y culta"*