

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



=====
**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL SISTEMA DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE
Y COMUNICACIONES DE UCAYALI, 2020**
=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

BORIS PINEDO ALONSO

PUCALLPA – PERÚ

2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO**



ANEXO N° 4

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9.30 AM. horas, del día 16 de SEPTIEMBRE, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR. MANUEL ROCHA GONZALES Presidente
DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES Secretario
DR. CESAR AUGUSTO HUAMAN FERNANDEZ Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en GESTION PUBLICA Mención:

Don(ña) BORIS PINEDO ALONSO

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

“ PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES DE UCAYALI, 2020 ”

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota** de Dieciséis..... (16)
Equivalente a Buena, por lo que se recomienda

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11 horas del 16 de setiembre del 2022

[Signature]

PRESIDENTE

[Signature]

SECRETARIO

[Signature]

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0130-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

"PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES DE UCAYALI, 2020".

Cuyo(s) autor (es) : **BORIS, PINEDO ALONSO**
Escuela : **POSGRADO**
Maestría : **GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a) : **Mg. AREVALO RIOS, MIGUES**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 0%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia



FECHA 16/03/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Boris Pinedo Alonso,

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

"Procesos Administrativo y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2022."

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Miquel Arévalo Ríos,

En la Escuela de Posgrado, Maestría en: Gestión Pública,

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16/09/2022

Email: boris.pinedo@hotmail.com

Firma: _____

Teléfono: 966886196

DNI: 23174125

DEDICATORIA

A Dios; por haber sido mi principal guía y mostrarme el camino correcto en este nuevo reto que emprendí, por darme salud, sabiduría, inteligencia y fuerza para vencer los obstáculos y cumplir una meta más en mi vida profesional.

A nuestros familiares quienes por ellos somos lo que somos.

“El principio de la sabiduría es el temor de Jehová”. Proverbios 1:7 biblia Reyna Valera 1960

AGRADECIMIENTO

A mis Padres y hermanos; Abraham Pinedo, Luz Alonso, Jessica, Gino, Gerald, Harold y Gianella, por su apoyo incondicional siempre, por estar ahí cuando más los necesitaba para alcanzar este logro en mi carrera profesional.

Gratitud a la Universidad Nacional De Ucayali, por darnos la oportunidad de estudiar una Maestría en Gestión Pública.

A la Escuela de Post Grado, a nuestros profesores de todas nuestras asignaturas, porque todos han aportado con un granito de arena en nuestra formación, gracias por sus consejos, sus enseñanzas y más que todo por su amistad.

A los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali que nos facilitaron la aplicación y el desarrollo de esta investigación.

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

RESUMEN

Esta investigación cuyo título fue los procesos administrativos y el sistema de trámite documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ucayali, 2020, fue un estudio de tipo de investigación aplicada no experimental, con un enfoque

cuantitativo porque nos permite medir el nivel de relación existente entre dos variables; (procesos administrativos y sistema de trámite documentario) su diseño descriptivo correlacional, su población fue CAS 276 personas y Contrato de locador de servicios 123 personas, su muestra probabilística fue aleatorio y su muestreo fue 195 usuarios, su objetivo general fue establecer una propuesta para mejorar el sistema de trámite documentario de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ucayali a través de los procesos administrativos. En cuanto a los resultados obtenidos sobre la variable 1 Procesos administrativos, sobresale el nivel algunas veces con 63 % (Planificación), 42% (organización), 46% (dirección) y 38% (control) y sobre la variable 2 Sistema de trámite documentario en donde el mayor porcentaje está dado en el nivel algunas veces para todas las dimensiones de la variable 2, debido a que tuvo un valor del Rho de Spearman igual a 0.819, valor que estableció una correlación positiva considerable y un Sig. (bilateral) igual a 0,000 < 0,05 evidenciando que la prueba SI fue significativa entre las variables estudiadas.

Palabras clave: *Procesos administrativos, sistema de trámite documentario.*

ABSTRACT

This research, whose title was of administrative processes and the documentary procedure system in the Regional Directorate of Transportation and Communications of Ucayali, 2020, was a non-experimental applied research type study, with a quantitative approach because it allows us to measure the level relationship between two variables; (efficiency of the administrative processes and documentary processing

system) its descriptive correlational design, its population was CAS 276 people and Service rental contract 123 people, its probabilistic sample was random and its sampling was 195 users, its general objective was to establish a Proposal to improve the documentary processing system of the Regional Directorate of Transportation and Communications of Ucayali through the efficiency of administrative processes. Regarding the results obtained on variable 1 Administrative processes, the level sometimes stands out with 63% (Planning), 42% (organization), 46% (management) and 38% (control) and on variable 2 Procedure system documentary where the highest percentage is given at the level sometimes for all dimensions of variable 2, because it had a Spearman Rho value equal to 0.819, a value that established a considerable positive correlation and a Sig. (bilateral) equal to 0.000 <0.05 showing that the SI test was significant among the variables studied.

Keywords: *Administrative processes, documentary processing system.*

INTRODUCCIÓN

Esta investigación titulado los procesos administrativos y el sistema de trámite documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ucayali, 2020, se centró en la búsqueda de la relación existente entre dichas variables de estudio, para ello se aplicó cuestionarios a los usuarios que laboran en la DRTC y de esta manera obtener información para responder los objetivos trazados y dar respuestas a las hipótesis planteadas en esta investigación.

Por otra parte, se precisó de antecedentes, así como teorías referentes y muy valiosas sobre las variables de estudio proceso administrativo y el sistema de trámite documentario para poder comprender mejor y poder desarrollar este estudio. También se elaboró instrumentos adecuados y validados por expertos para recabar información mediante la técnica de la encuesta a los usuarios que laboran en dicha institución y de esta manera mediante sus resultados tomar decisiones sobre la relación existente entre dichas variables.

Finalmente, esta investigación consta de cinco capítulos y dos acápite, dentro de ellas se precisan y se sustenta la razón por la cual se desarrolló esta investigación y proponer nuevas soluciones a los problemas planteados en esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3.OBJETIVOS GENERA Y OBJETIVO ESPECÍFICO.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4.HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPOTESIS.....	5
1.4.1. Hipótesis General.....	5
1.4.2. Hipótesis Específica.....	6
1.5.VARIABLES.....	7
1.6.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	7
1.7.VIABILIDAD.....	7
1.8.LIMITACIONES.....	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.3. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	25
CAPITULO III: MARCO METODÓLOGICO.....	26
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.	29
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	29
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	29
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	31
CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49

ANEXOS.....	51
-------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comparación de niveles de las dimensiones de la variable Procesos Administrativos en la DRTC - Ucayali, 2021.....	31
Tabla 2: Comparación de niveles de las dimensiones de la variable Sistema de Tramite Documentario en la DRTC - Ucayali, 2021.....	32
Tabla 3: Comparación de niveles entre las variables Procesos Administrativos y el Sistema de Tramite Documentario en la DRTC - Ucayali, 2021.....	33

Tabla 4: Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre los Procesos administrativos respecto a sus dimensiones, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	34
Tabla 5: Prueba de Kolmogorov – Smirnov de los puntajes sobre Sistema de trámite documentario respecto a sus dimensiones, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	35
Tabla 6: Prueba de Rho de Spearman para las variables Procesos administrativos respecto a la variable Sistema de Tramite Documentario, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	36
Tabla 7: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Planificación, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	37
Tabla 8: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Organización, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	38
Tabla 9: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Dirección, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	38
Tabla 10: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Control, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	39
Tabla 11: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión funcionalidad, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	40

Tabla 12: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Oportunidad, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	40
Tabla 13: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Simplicidad, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	41
Tabla 14: Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Soporte Técnico, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021.....	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de percepción de la variable Procesos Administrativos de la DRTC - Ucayali, 2021.....	32
Figura 2: Nivel de percepción de la variable Sistema de Tramite Documentario de la DRTC - Ucayali, 2021.....	33

Figura 3: Nivel de percepción de las variables Procesos Administrativos y Sistema de Tramite Documentario de la DRTC-Ucayali, 2021..... 34

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del Problema

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa interna en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali la misma que se soporta en sus procesos administrativos con la finalidad de tener un impacto favorable en el cumplimiento de sus funciones como ente de servicio al ciudadano usuario que requiere el trámite oportuno de sus solicitudes en materia de transportes.

Cabe señalar que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali es un órgano del Gobierno Regional de Ucayali y que tiene una gran carga de trabajo administrativo pues recibe a diario gran número de expedientes para trámites entre los que destacan: Tramite de licencia de conducir categorías A-1, A2 y A3 en sus diferentes niveles; Tramite de autorización de transportes terrestre de pasajeros y cargas interprovinciales.

Tramite de autorización de servicio especial de transportes turísticos. Tramite de autorización de embarcaciones fluviales y lacustre. Tramite de autorizan de servicio de radiofonía. Arreglo de vías departamentales dentro del departamento de Ucayali. Alquiler de maquinarias y equipos.

Esta entidad pública tiene como finalidad brindar servicios para agilizar, modernizar y hacer más eficiente la gestión del transporte en sus

diferentes tipos: fluvial, terrestre, aéreo y telecomunicaciones, sin embargo, de acuerdo con el análisis previo efectuado, se ha encontrado que los problemas de su gestión interna (sin visión ni misión definidas, procesos no plenamente implementados, inadecuada distribución de la carga laboral, sin métodos para captar personal idóneo que desarrolle los procesos, mal clima laboral entre el personal e insuficiente personal de apoyo), que existen desde varias gestiones precedentes, no le permiten cumplir sus funciones con efectividad.

En consecuencia, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali tiene a la fecha limitaciones en su gestión interna relacionada al trámite documentario, dado a que los actuales procesos administrativos relacionados no están plenamente articulados, generando el incumplimiento de sus funciones como entidad de servicio y mala imagen a los ciudadanos usuarios.

Al respecto, nos adelantamos a sugerir que la alternativa de solución para los problemas de gestión interna está orientada a la eficacia de sus procesos administrativos, como soporte a un sistema de trámite documentario que optimice las operaciones de búsqueda, ubicación y cierre de los diversos trámites abiertos.

Por lo cual es imprescindible para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali que todos los procesos administrativos se lleven a través de reglas, actividades y políticas, por lo que se debe desarrollar de manera efectiva, simple y basada a las líneas de objetivos de la Dirección.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la Oportunidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera la Planificación se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera la Organización se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera la Dirección se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

¿De qué manera el Control se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?

1.3. OBJETIVOS GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1.3.1. Objetivo General

Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Oportunidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre la Planificación y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre la Organización y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre la Dirección y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Establecer la relación entre el Control y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.

1.4.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

1.4.2. Hipótesis Específicas

Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y la Oportunidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre la Planificación y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre la Organización y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre la Dirección y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Existe una relación significativa entre el Control y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1:

Procesos administrativos

1.5.2. Variable 2:

Sistema de trámite documentario

1.5.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Variable 1: Procesos administrativos	Planificación	Técnicas de planificación	Ordinal
	Organización	Cuadro de equipo de trabajo	
	Dirección	Liderazgo y metas asignadas.	
	Control	Lineamientos establecidos	
Variable 2: Sistema de trámite documentario	Funcionalidad	Optimización en búsqueda	Ordinal
	Oportunidad	Optimización tiempos de espera	
	Simplicidad	Gestión de usuarios	
	Soporte Técnico	Mejora continua	

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo demostrar la importancia de los procesos administrativos dentro de la administración pública, mejorando de esta manera su funcionamiento, cumpliendo una serie de parámetros que hacen efectiva dicha información. Es por ello que debemos comprender que los procesos administrativos tienen una gran función en su ejecución porque en ella se encuentra el flujo continuo e interrelacionado de las diversas actividades, ya sea en un proceso de planeación, dirección,

control y organización. De la misma manera se le considera al proceso administrativo como una herramienta que es aplicable a la organización, permitiendo trazar en ella sus propios objetivos y lograr un nivel de satisfacción según a las propias necesidades. Lo que nos permite los procesos administrativos es que los administradores realicen un trabajo de una manera eficaz y eficiente durante el tiempo de su gestión. Es por ello que la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones no puede ser omisión de los procesos administrativos que se encuentran establecidos y se enfoca en esto de una manera muy clara aprovechando correctamente sus recursos humanos, técnicos, materiales y sobre de cualquier otra índole. Por lo cual, se desea obtener la información si los procesos administrativos tienen una vinculación coherente con el sistema de tramite documentario de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación.

Por consiguiente, si los procesos administrativos son ejecutados de una manera adecuada por la Dirección Regional de Transporte y Comunicación, se estará aprovechando al máximo cada recurso que posee como entidad de una manera correcta, rápida y sobre todo eficaz.

Y concretando hacia el logro de sus metas por medio del organismo de la gestión, teniendo muy en claro sus propósitos específicos, satisfaciendo de esta forma las necesidades de la misma Dirección Regional de Transporte y Comunicación y de los ciudadanos usuarios que suelen asistir para realizar trámites según a sus necesidades.

1.7. VIABILIDAD

Esta investigación, fue viable en cuanto a su ejecución y desarrollo, porque se contó y se tuvo los recursos humanos y materiales para realizarla y evaluarla si estos son los suficientes e indispensables para llevarla a buen puerto.

1.8. LIMITACIONES

La única limitación fue que alguno de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes de Ucayali no apoyó la aplicación del instrumento ya que no aportaron información necesaria y valiosa durante la ejecución de esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Mazacón (2015). Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un diagnostico situacional de los procesos de la farmacia del hospital IESS Babahoyo, Ecuador. Para optar el grado de maestría de gerencia en servicio de la salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejoras administrativas para brindar un servicio de calidad y calidez a partir de un Diagnóstico situacional de los procesos diarios que se realizan en la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo, el cual aplico la metodología de investigación de tipo exploratoria – descriptivo. El cual se dio como resultado: eficiencia en la atención a los usuarios de los servicios que presta la farmacia del Hospital IESS Babahoyo; optimizar recursos y ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades, de todo el personal que labora dentro de este departamento; reducir el tiempo de espera de nuestros afiliados o usuarios al momento de requerir el servicio farmacéutico; brindar atención demostrando amabilidad, cortesía y por sobre todo compromiso institucional; cumplir con todos los procedimientos y funciones programadas, así como elevar el grado de comunicación entre los Directivos, empleados, personal administrativo, de apoyo, auxiliares y demás empleados que laboran dentro de este nosocomio. Y se concluyó que los empleados administrativos no cuentan con Manuales de Funciones y Procedimientos Administrativos para ejecutar las tareas asignadas con eficiencia y eficacia; existe un total desconocimiento por parte del personal de farmacia del verdadero valor de un manual de

procedimientos, es por ello que no se ha creado la necesidad de desarrollarlo e implementarlo.

Según Flores (2015) en su investigación de título “Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013”. optar el grado de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa Unan - Farem – Matagalpa. Su objetivo general: analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013, en la presente investigación su tipo de estudio es descriptivo no experimental, población y muestra es 20 encuestados. Se tuvo como resultados que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

Según Orozco y Núñez (2015) en su trabajo de investigación “Análisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deporte y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuestas de mejora” Ecuador - manifiesta que la investigación se ha desarrollado enfocando las falencias que existen en os procesos administrativos integrales que afectan a los clientes internos y externos de la Dirección de Deporte y Recreación, el propósito de esta

investigación es analizar y plantear una propuesta de mejora en cada uno de los procesos, permitiendo la optimización de los recursos. Concluye que los procesos administrativos integrales cumplen con los tiempos adecuados, los jefes de departamentos dan órdenes claras a sus coordinadores acompañados de las estrategias que se vaya a utilizar para el final de cada proyecto.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Miranda (2019) en su tesis titulada “Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco”, tesis para optar el grado profesional de Maestra en Administración y Dirección estratégica, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar los beneficios sociales que otorga una concesionaria de autos de Villahermosa, Tabasco y su incidencia en la satisfacción laboral de sus trabajadores, como estrategia de desarrollo del personal que se convierta en una ventaja competitiva ante el actual ambiente fluctuante que afecta a las organizaciones del siglo XXI, para motivar, retener y estimular al personal y mejorar la productividad, teniendo en cuenta los recursos de la organización. En la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, con un método de estudio descriptivo, no experimental, transaccional, a través de un censo estadístico con 86 trabajadores distribuidos entre las unidades de análisis de mandos medios y operativos, teniendo en cuenta determinadas características sociodemográficas de las personas como son el género, la edad y el puesto que desempeñan. Los resultados obtenidos de la presente investigación permitieron conocer que los beneficios sociales resultan ser favorables y provechosos para los trabajadores al atender sus diferentes necesidades personales y laborales, por lo cual se presenta una buena satisfacción laboral y

sobre todo una relación estrecha para alcanzar los objetivos de la misma y sobre todo su permanencia en la organización. Así mismo se identificaron aquellos beneficios sociales que el trabajador le da mayor valor y menor valor, donde se observó la diferencia de acuerdo con la edad, género y puesto que desempeñan lo cual influye en su desempeño en el trabajo.

Según Salas (2018), en su trabajo “Los procesos administrativos en el trámite documentario de las órdenes de compra y servicio de la oficina de logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi”. Para optar el grado de maestro en administración con mención en gestión pública, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El cual tuvo como objetivo principal: Determinar la relación existe entre los procesos administrativos y el trámite documentario de las órdenes de compras y servicios de la oficina de Logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi, y se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo - descriptivo – no experimental. El cual dio los siguientes resultados: con respecto a la variable procesos administrativos: el 56% de los encuestados fueron respondidos que casi nunca, el 32% que a veces, el 8% que casi siempre, el 4% que siempre, el 0% que nunca, Indicando que casi nunca se realiza un buen proceso administrativo; con respecto a la variable trámite documentario se encuentra que la mayoría de los encuestados contestaron que casi siempre en un 64%, el 28% que siempre, el 8% que a veces, el 4% que casi nunca, el 0% que nunca, Lo cual indica que casi siempre se realiza trámite documentario. Y se concluyó que existe relación entre las variables procesos administrativos y el trámite documentario, Dado que da un valor muy inferior el p valor de 0.05 lo cual indica que existe relación entre los procesos administrativos y el trámite documentario.; con ello hemos dado respuesta al problema general, logrado el objetivo general.

Según Villavicencio (2016) en su trabajo de investigación “Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016” Perú – indica que el objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una población de 70 usuarios. Concluye que existía una relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.621. Ello indicó una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,01 (bilateral) y $p = 0.000 < 0.05$, de lo que se puede inferir que “a mejor gestión de los procesos administrativos la calidad de atención fue mejor”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según Barbarán (2019) en su trabajo de investigación “Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Catering, Distrito de Callería, año 2019” Pucallpa – manifiesta que de acuerdo a la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo a los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritario. Concluye que, de acuerdo al objetivo general, la gestión de las mypes no cuenta con procesos administrativos eficaces. En la mayoría no han sido implementados.

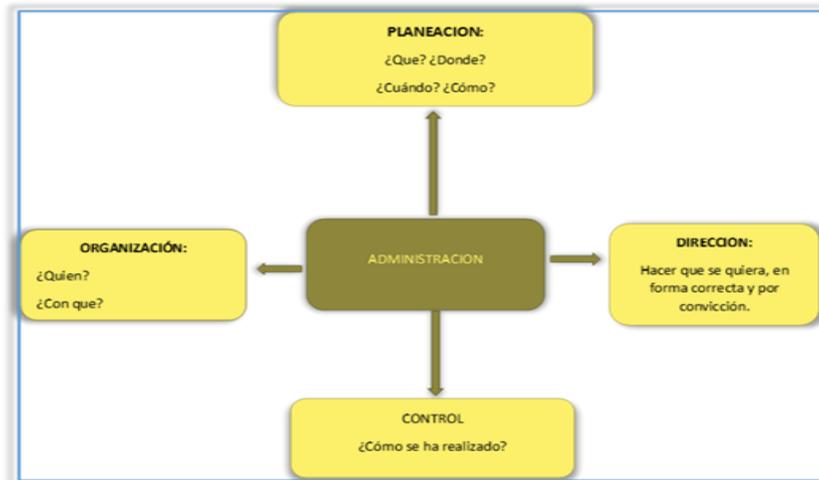
2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Proceso administrativo

2.1.1.1. Definición de proceso administrativo

El proceso administrativo es la función de la administración. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuestionamientos básicos de la administración



2.1.1.2. Dimensiones del proceso administrativo

De acuerdo al estudio de Torres (2013) en su libro sobre la administración, menciona las siguientes dimensiones:

A. Planeación

Según Terry (2013) en su libro: “Procesos Administrativos”, define que la planeación “es la selección y relación de hechos, así como la

formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.” (Terry, 2013).

Principios de la planeación

Asimismo, existen principios en la administración también se han definido para las otras fases del proceso. Para llevar a cabo la planeación deben observarse los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad.** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holgura que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.
- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.

- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de estos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que sin necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

B. Organización

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad -autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

Principios de organización

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- **Especialización.** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- **Unidad de mando.** Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.
- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.

- **Del objetivo.** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- **Difusión.** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- **Amplitud o tramo de control.** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- **De la coordinación.** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

Fases de la Organización

- **División de Trabajo:** Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.

- **Departamentalización:** Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

C. Dirección

Según Koontz, H. & Weihrich (2002), en su libro "Procesos Administrativos" define: que la dirección es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.

Importancia de la dirección

La dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.
- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.

- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

Principios de la dirección

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

1. **Impersonalidad de mando.** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
2. **De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
3. **De la vía Jerárquica.** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.
4. **De la supervisión directa.** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.
5. **De la resolución de conflictos.** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

6. **Aprovechamiento del conflicto.** Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza. (Koontz, H. & Weihrich, 2012)

D. Control

Es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que, aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

2.2.2. Variable 2 Sistema de trámite documentario

En esta investigación se dará citas de diversos autores y definiciones sobre estudios de investigaciones realizados referente al trámite documentario, es decir su definición.

2.2.2.1. Definición de trámite administrativo

- Calmet (2014), en su tesis demuestra la productividad, eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de expedientes y acceso rápido y seguro a la información reduciendo tiempos de búsqueda.

- Sánchez (2014) analiza la gestión de documentos como un hito de gran importancia, considerando como parte de la gestión administrativa, responsable del control eficiente en creación, mantenimiento, uso, eliminación de los documentos. Implementa un sistema de gestión de documentos que es un componente estratégico desde su aplicación, como fuente generadora y de apoyo hacia los distintos tipos de innovación. Al realizar un sistema, se está automatizando y reduciendo costos para obtener calidad en el servicio.

- Escudero (2014) en su tesis describe la descentralización de las municipalidades que ayuda a un mejor control, siendo la entidad responsable de gestionar sus recursos. La automatización de los procesos documentarios es una alternativa viable de cumplir con objetivos de mejora en gestión pública. Los sistemas usados en las municipalidades agilizan el manejo en el sector público, dichos sistemas utilizan tecnologías optimizando un aumento en la calidad de servicios.

- Fernández, Rocha y Guimarães (2015) en su investigación sobre influencia de la tecnología en las municipalidades de Brasil demuestran la efectividad de sus trámites documentarios eliminando la redundancia de información y mejorando la calidad de servicio hacia los usuarios. La innovación de un mundo desarrollado en tecnología proporciona ventajas en la automatización de procesos, primordial para una entidad pública implementar sistemas como herramientas para un manejo eficaz y eficiente de la información.

2.2.2.2. Principios fundamentales

De acuerdo a Sy (2019), estos principios se basan en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado: La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos, el segundo principio es la disciplina; dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos, así mismo el tercer principio es la unidad de mando. El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo. Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas.

2.3. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Debemos entender que nadie puede administrar sin tener una filosofía basada en una dirección la cual es la filosofía de la administración, sea de una manera implícita o explícita. Eso quiere decir que nadie puede hablar o administrar sin tener en claro los conceptos básicos a las cuales puede hacerse referencia o utilizar.

- La administración en las organizaciones dispone hoy de una nueva sangre que corre por sus venas. Está repleta de un nuevo vigor y de un nuevo entusiasmo. Su práctica se viene examinando desde el ángulo científico hasta el ético. Sus realizaciones se ponderan, por una

parte, con los patrones fijados por una conciencia social revitalizada. (Sheldon, 1996).

- Una combinación de las actitudes, convicciones y conceptos de un individuo o de un grupo respecto a la administración. (G. R. Terry & Franklin, 1986).

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a. Proceso: El proceso es una actividad de los órganos públicos, encaminados al ejercicio de una función estatal: la función jurisdiccional. En consecuencia, el proceso es el conjunto de actos coordinados, que realizan las entidades públicas y los particulares. (Luna, 2018).

b. Administración: Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”. Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado. (Osorio, 2017)

c. Sistema: Se define como un conjunto de ítems que están dinámicamente relacionados. Sumemos a esta definición una serie de elementos que le otorgan mayor precisión y riqueza:

- Se trata de un conjunto de elementos que son las partes u órganos del sistema.
- Dinámicamente relacionados en una red de comunicaciones resultante de la interacción de los elementos.

- Formando una actividad, que es la operación (o procesamiento) del sistema.
- Para alcanzar un objetivo o propósito.
- Operando sobre datos/energía/materia, que son los insumos o entradas de recursos para que el sistema pueda operar.
- En una referencia dada de tiempo, que constituye el ciclo de actividad del sistema.
- Para suministrar información/energía/materia, que son los resultados de la actividad del sistema. (Evans & Lindsay, 2015)

d. Trámite: Diligencias o resoluciones de un asunto en la Administración pública o privada. (Osorio, 2014).

e. Proceso administrativo: Denominado por lo general expediente, es el de carácter gubernativo cuando se contradicen, ante ella misma y para su rectificación o anulación, medidas de la administración pública. (Osorio, 2014).

2.5. BASES EPISTEMOLÓGICAS

La epistemología se ocupa de cuatro tareas centrales en la disciplina de la administración: el objeto específico de esta, su naturaleza, el desarrollo discursivo que ha tenido y las metodologías que ha utilizado para la investigación.

Se reconoce a la epistemología como una rama de la filosofía que se desprende de la gnoseología y obtiene fuerza propia. Algunos la identifican con la teoría del conocimiento —la naturaleza y el alcance del conocimiento (Nodoushani, 1999)—, la historia de la ciencia (Lakatos, 2011), o su filosofía (Bachelard, 1974); incluso, se aproxima a la formación del conocimiento (Piaget, 1978). (Mendoza, n.d.)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se aplicó el tipo no experimental, transaccional, correlacional, con un enfoque cuantitativo porque nos permitió medir el nivel de relación existente entre dos variables; (Procesos Administrativos y Sistema de Trámite Documentario), es decir, se determinará el grado de relación entre las variables en un tiempo específico, Behar (2008).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue correlacional descriptivo, en ellos se observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en su variante correlacional porque describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables.

El diagrama empleado fue:

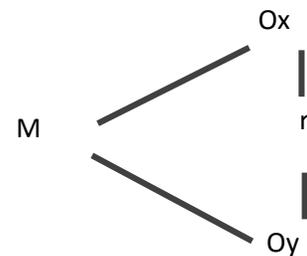
Dónde:

M = Muestra

Ox = Procesos Administrativos

Oy = Sistema de Trámite Documentario

r = Relación entre variables



- **No experimental:** La investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se evaluó el

fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

- **Transversal:** En la investigación no se manipularon las variables de la investigación, es decir, el levantamiento de los datos sucedió en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

- **Descriptivo:** el estudio se limitó a describir las principales características de las variables principales y complementarias. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

- **Correlacional:** Tubo como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tubo como fuentes de información las bases de datos. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Estuvo conformada por los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali que, en su condición de servidores públicos, están inmersos en la atención de documentos de clientes internos y externos a la institución.

El número es el siguiente:

- CAS: 276 personas.
- Contrato de locador de servicios: 123 personas

3.3.2. Muestra

Será determinado mediante la técnica del muestreo probabilístico, aleatorio simple con una distribución proporcional a la población descrita.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N	Población	
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)
P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5
ε	épsilon	1-0.95

Fuente: elaboración Propia

¹ CAS: Contrato administrativo de servicios.

² contrato de locador de servicios: modalidad de contrato de personal sin subordinación.

a. Muestreo

Para el estudio se aplicó la técnica del muestreo aleatorio simple, es decir todos los integrantes de la muestra han tenido las mismas posibilidades de ser seleccionados:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (399)}{(0.05)^2 (399 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 195$$

3.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta. En la presente investigación se utilizará la encuesta.

Instrumento

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

Validación del instrumento: Juicio de expertos.

Análisis de fiabilidad: Alfa de Cronbach.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

La escala de las variables: los procesos administrativos y Sistema de trámite documentario será diseñada y elaborada por el alumno Boris Pinedo Alonso como parte de la tesis de investigación para la obtención del grado de maestría. Se trata de un instrumento diseñado con la escala cuantitativa comprendiendo 5 opciones de respuestas o escala de percepción, en su versión final un total de 10 ítems para cada variable, haciendo un total de 20 preguntas según las dos variables en estudio.

Para la elaboración del diagnóstico respecto a la presente investigación, se realizó la visita in situ a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, a fin de evaluar las condiciones

establecidas como parte de las dimensiones de investigación, realizando una evaluación crediticia personalizada, analizando los riesgos futuros que pudiesen generar morosidad, con la cual se desarrollara el diagnostico en relación a la problemática planteada.

Análisis de Datos

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando las dimensiones e indicadores para cada variable. Se determino las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, así como se realizará la prueba de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de Pearson.

Para la discusión estableció comparaciones con los resultados obtenidos y resultados de investigaciones anteriores, así como con la opinión de expertos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación. Los datos fueron analizados utilizando la prueba de normalidad a un nivel de significancia del 5%. Para la determinación de la relación entre variables Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite documentario en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de la Región Ucayali, 2021.

Tabla 1:

Comparación de niveles de las dimensiones de la variable Procesos Administrativos en la DRTC - Ucayali, 2021

NIVEL	PLANIFICACION D1V1	%	ORGANIZACIÓN D2V1	%	DIRECCION D3V1	%	CONTROL D4V1	%
NUNCA	17	26	17	26	25	38	19	29
ALGUNAS VECES	41	63	40	62	34	52	34	52
SIEMPRE	7	11	8	12	6	9	12	18
TOTAL	65	100	65	100	65	100	65	100

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: Según los resultados de la Tabla N° 1, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel Algunas Veces con porcentajes entre el 63% y el 52% respectivamente, seguido del nivel Nunca que resalta en las dimensiones de Dirección con un 38% y en la dimensión Control con un 29%; resultado idéntico encontrado en el nivel Siempre en el que resalta la dimensión Control con un 18% y en la dimensión Organización y Dirección con un 12%

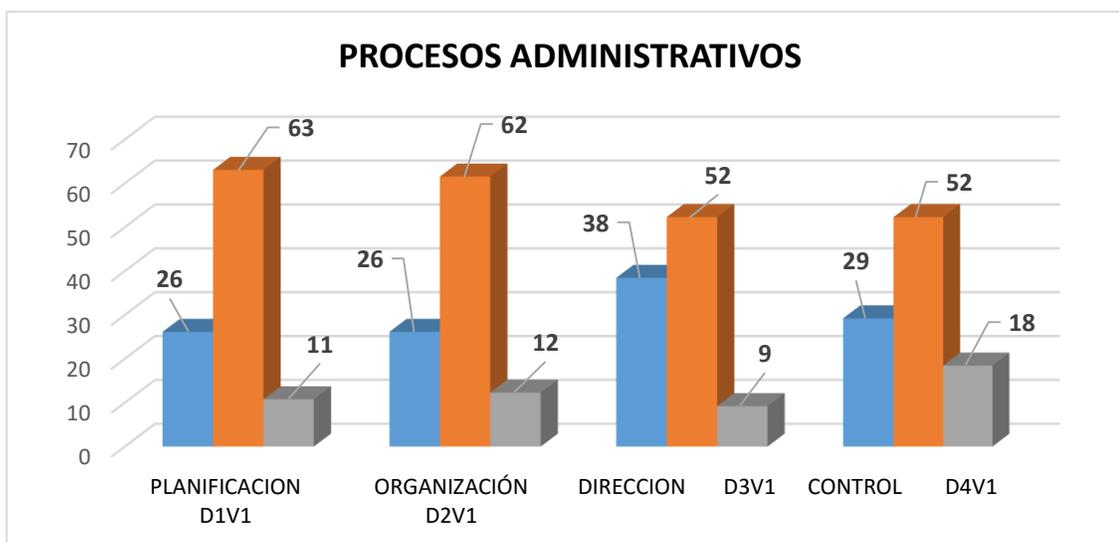


Figura 1: Nivel de percepción de la variable Procesos Administrativos de la DRTC-Ucayali, 2021

Tabla 2:

Comparación de niveles de las dimensiones de la variable Sistema de Tramite Documentario en la DRTC - Ucayali, 2021

NIVEL	FUNCIONALIDAD D1V2	%	OPORTUNIDAD D2V2	%	SIMPLICIDAD D3V2	%	SOPORTE TECNICO D4V2	%
NUNCA	17	26	11	17	14	22	18	28
ALGUNAS VECES	43	66	51	78	40	62	42	65
SIEMPRE	5	8	3	5	11	17	5	8
TOTAL	65	100	65	100	65	100	65	100

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: Según los resultados de la Tabla N° 2, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel Algunas Veces con porcentajes entre el 78% y el 62% respectivamente, seguido del nivel Nunca que resalta en las dimensiones de Soporte con un 28% y en la dimensión Funcionalidad con un 26%; resultado

idéntico encontrado en el nivel Siempre en el que resalta la dimensión Simplicidad con un 17%.

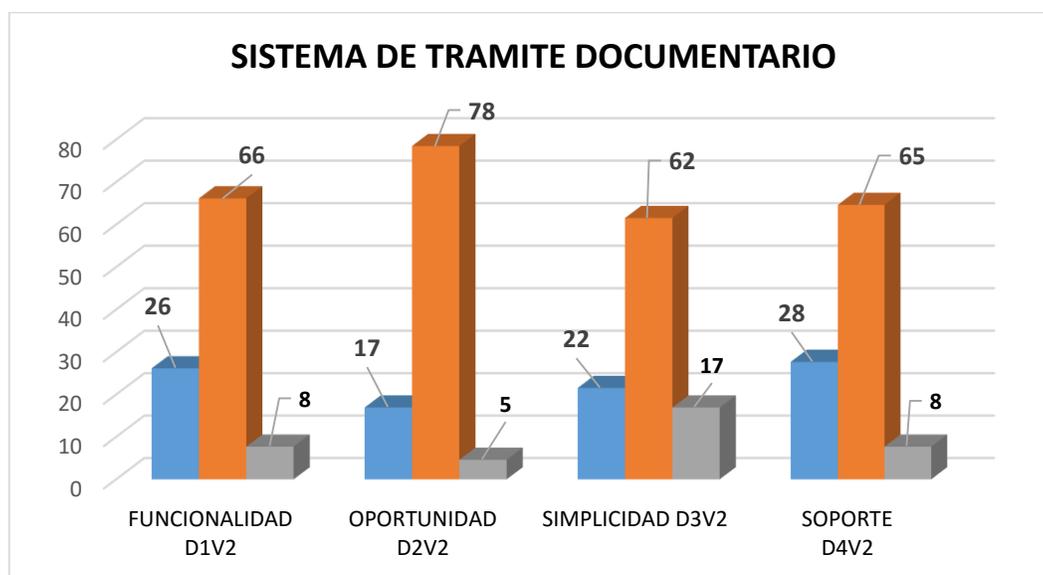


Figura 2: Nivel de percepción de la variable Sistema de Tramite Documentario de la DRTC-Ucayali, 2021

Tabla 3:

Comparación de niveles entre las variables Procesos Administrativos y el Sistema de Tramite Documentario en la DRTC - Ucayali, 2021

NIVEL	PROCESO ADMINISTRATIVO	%	SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	%
NUNCA	20	31	15	23
ALGUNAS VECES	27	42	35	54
SIEMPRE	18	28	15	23
TOTAL	65	100	65	100

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: Según los resultados de la Tabla N° 3, se observa que en la variable Procesos Administrativos, sobresale el nivel Algunas Veces con un 42%, seguido de un nivel Nunca con un 20%. Situación similar que se presenta en la variable Sistema

de Tramito Documentario a un nivel Algunas Veces con un 54%, seguido de una situación adversa correspondiente al nivel Nunca y Siempre con un 23%.

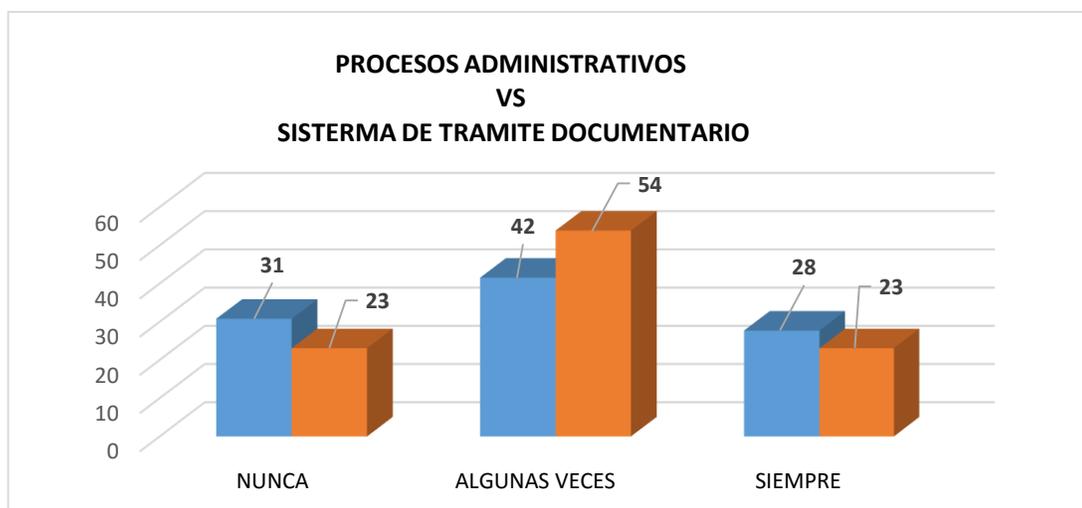


Figura 3: Nivel de percepción de las variables Procesos Administrativos y Sistema de Tramite Documentario de la DRTC-Ucayali, 2021

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 4:

Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre los Procesos administrativos respecto a sus dimensiones, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	D1	D2	D3	D4	V1T	
N	65	65	65	65	65	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	8,3538	7,4308	5,0769	7,6769	7,2769
	Desviación estándar	1,61469	1,70449	1,18990	1,87173	1,21845
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,156	,185	,157	,134	,185
	Positivo	,156	,185	,157	,134	,160
	Negativo	-,152	-,139	-,150	-,077	-,185
Estadístico de prueba	,156	,185	,157	,134	,185	
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,006 ^c	,000 ^c	

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de normalidad de la variable 1, variable independiente; Procesos administrativos. Y sus dimensiones; Planificación, organización, dirección y control.

Interpretación: En la Tabla 4 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad *Kolmogorov – Smirnov*, la variable Procesos administrativos tiene una significancia normal de 0.006, mostrando valores de 0,000 también en cada una de sus dimensiones, por lo tanto, la distribución de los datos no corresponde a una curva normal. Al comparar los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control debe hacerse el procesamiento de datos con prueba no paramétrica, tomando en consideración el hecho de que ambas muestras son independientes con observaciones continuas. Consecuentemente se empleó la prueba de Rho de Spearman, para determinar si las diferencias de los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control se dieron o no al azar.

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov – Smirnov de los puntajes sobre Sistema de trámite documentario respecto a sus dimensiones, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		D1	D2	D3	D4	V2T
N		65	65	65	65	65
Parámetros normales ^{a,b}	Media	7,3077	7,4769	7,6769	7,4154	7,6000
	Desviación estándar	1,42438	1,25135	1,56233	1,49888	1,34397
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,153	,216	,175	,190	,171
	Positivo	,139	,184	,175	,117	,152
	Negativo	-,153	-,216	-,117	-,190	-,171
Estadístico de prueba		,153	,216	,175	,190	,171
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de normalidad de la variable 2, variable independiente: funcionalidad, oportunidad, Simplicidad y soporte técnico.

Interpretación: En la Tabla 5 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad *Kolmogorov – Smirnov*, la variable Procesos administrativos tiene una

significancia normal de 0.001, mostrando valores de 0,000 también en cada una de sus dimensiones, por lo tanto, la distribución de los datos no corresponde a una curva normal. Al comparar los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control debe hacerse el procesamiento de datos con prueba no paramétrica, tomando en consideración el hecho de que ambas muestras son independientes con observaciones continuas. Consecuentemente se empleó la prueba de Rho de Spearman, para determinar si las diferencias de los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control se dieron o no al azar.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Ha: Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.

Tabla 6:

Prueba de Rho de Spearman para las variables Procesos administrativos respecto a la variable Sistema de Tramite Documentario, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

		Correlaciones		
			Procesos Administrativos	Sistema de trámite documentario
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Sistema de trámite documentario	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 6 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,819^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Planificación, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

			Sistema de trámite documentario	Planificación
Rho de Spearman	Sistema de trámite documentario	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Planificación	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 7 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,856^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 8

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Organización, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

			Sistema de trámite documentario	Organización
Rho de Spearman	Sistema de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Organización	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 8 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,767^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Dirección, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

			Sistema de trámite documentario	Dirección
Rho de Spearman	Sistema de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Dirección	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 9 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,733^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Control, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Correlaciones

		Sistema de gestión documentaria	Control
Rho de Spearman	Sistema de gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	65
	Control	Coefficiente de correlación	,772**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 10 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,772^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión funcionalidad, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Correlaciones

			Procesos Administrativos	Funcionalidad
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Funcionalidad	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 11 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,730^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Oportunidad, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Correlaciones

			Procesos Administrativos	Oportunidad
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Oportunidad	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 12 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,724^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Simplicidad, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Correlaciones

			Procesos Administrativos	Simplicidad
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Simplicidad	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 13 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,766^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman para la variable Sistema de Tramite Documentario y la dimensión Soporte Técnico, en los trabajadores de la DRTC – Ucayali, 2021

Correlaciones

			Procesos Administrativos	Soporte Técnico
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Soporte Técnico	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la DRTC - Ucayali

Interpretación: En la Tabla 14 se evidencia que, al realizar la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,812^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Discusión

Al correlacionar las dos variables en estudio: Procesos administrativos y Sistema de trámite documentario se concluye que existe una relación positiva al alcanzar un coeficiente de ,819** y nivel de significancia de 0,000 que permite deducir que una propuesta de mejora en un sistema de tramite documentario agiliza los procesos administrativos. Este resultado se contrasta con la investigación de Mazacón (2015) en su tesis “Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un diagnostico situacional de los procesos de la farmacia del hospital IESS Babahoyo, Ecuador, en la cual se concluye que los empleados administrativos no cuentan con Manuales de Funciones y Procedimientos Administrativos para ejecutar las tareas asignadas con eficiencia y eficacia; existe un total desconocimiento por parte del personal de farmacia del verdadero valor de un manual de procedimientos, es por ello que no se ha creado la necesidad de desarrollarlo e implementarlo. Sin embargo al tomar acción dio como resultado: eficiencia en la atención a los usuarios de los servicios que presta la farmacia del Hospital IESS Babahoyo; optimizar recursos y ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades, de todo el personal que labora dentro de este departamento; reducir el tiempo de espera de nuestros afiliados o usuarios al momento de requerir el servicio farmacéutico; brindar atención demostrando amabilidad, cortesía y por sobre todo compromiso institucional; cumplir con todos los procedimientos y funciones programadas, así como elevar el grado de comunicación entre los Directivos, empleados, personal administrativo, de apoyo, auxiliares y demás empleados que laboran dentro de este nosocomio. En esa misma línea, se relaciona con la investigación Villavicencio (2016) en su trabajo de investigación “*Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el*

hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016” Perú – indica que el objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016. Contrasta también con la investigación de Flores (2015) en su investigación de título “Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013” para optar el grado de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en la que concluye a virtud de los resultados que se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

De acuerdo al primer objetivo específico: Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ucayali, 2020; la prueba de rho de Spearman describe un coeficiente de correlación $r = 0,730^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula, nuestros resultados guardan relación con lo identificado por Orozco y Núñez (2015) en su trabajo de investigación “Análisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deporte y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuestas de mejora” Ecuador-manifiesta que la investigación se ha desarrollado enfocando las falencias que existen en los procesos administrativos integrales que afectan a los clientes internos y externos de la Dirección de Deporte y Recreación, el propósito de esta investigación es analizar y plantear una propuesta de mejora en cada uno de los procesos, permitiendo la optimización de los recursos. Concluye que los procesos administrativos integrales cumplen con los tiempos adecuados, los jefes de departamentos dan órdenes claras a sus coordinadores acompañados de las estrategias que se vaya a utilizar para el final de cada proyecto.

De acuerdo al segundo objetivo específico: Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Oportunidad en la Dirección Regional de

Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020, la prueba de rho de Spearman describe un coeficiente de correlación $r = 0,724$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula, estos resultados guardan relación con lo encontrado por Villavicencio (2016) en su trabajo de investigación “Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016” Perú – indica que el objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una población de 70 usuarios. Concluye que existía una relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.621. Ello indicó una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,01 (bilateral) y $p = 0.000 < 0.05$, de lo que se puede inferir que “a mejor gestión de los procesos administrativos la calidad de atención fue mejor”.

De acuerdo al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020, la prueba de rho de Spearman describe un coeficiente de correlación $r = 0,766$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula; estos resultados guardan relación con lo obtenido por Mazacón (2015). Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un diagnóstico situacional de los procesos de la farmacia del hospital IESS Babahoyo, Ecuador. Para optar el grado de maestría de gerencia en servicio de la salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejoras administrativas para brindar un servicio de calidad y calidez a partir de un Diagnóstico situacional de los procesos diarios que se realizan en la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo, el cual aplico la metodología de investigación de tipo exploratoria – descriptivo.

El cual se dio como resultado: eficiencia en la atención a los usuarios de los servicios que presta la farmacia del Hospital IESS Babahoyo; optimizar recursos y ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades

De acuerdo al cuarto objetivo específico: Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020, la prueba de rho de Spearman, describe un coeficiente de correlación $r = 0,812$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Salas (2018), en su trabajo “Los procesos administrativos en el trámite documentario de las órdenes de compra y servicio de la oficina de logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi”. Para optar el grado de maestro en administración con mención en gestión pública, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El cual tuvo como objetivo principal: Determinar la relación existe entre los procesos administrativos y el trámite documentario de las órdenes de compras y servicios de la oficina de Logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi, y se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo - descriptivo – no experimental. El cual dio los siguientes resultados: con respecto a la variable procesos administrativos: el 56% de los encuestados fueron respondidos que casi nunca, el 32% que a veces, el 8% que casi siempre, el 4% que siempre, el 0% que nunca, Indicando que casi nunca se realiza un buen proceso administrativo; con respecto a la variable trámite documentario se encuentra que la mayoría de los encuestados contestaron que casi siempre en un 64%, el 28% que siempre, el 8% que a veces, el 4% que casi nunca, el 0% que nunca, Lo cual indica que casi siempre se realiza trámite documentario. Y se concluyó que existe relación entre las variables procesos administrativos y el trámite documentario, Dado que da un valor muy inferior el p valor de 0.05 lo cual indica que existe relación entre los procesos administrativos y el trámite documentario.; con ello hemos dado respuesta al problema general, logrado el objetivo general.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Después de realizar el análisis descriptivo e inferencial de los resultados obtenidos del trabajo de campo con los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ucayali, sobre las variables de la investigación Procesos Administrativos y Sistema de trámite documentario, se concluye que:

1. Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020; según la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,819^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.
2. Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020; según la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,812^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.
3. Existe una relación significativa entre la Planificación y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020, según la prueba de rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,856^{**}$, la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [$\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$]; y rechazar la hipótesis nula.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

- Es importante que el potencial humano conozca activamente los diferentes instrumentos de gestión (*MOF, ROF, CAP, MATPRO*), los cuales le permitirán mantener un orden respecto a los procesos de Planificación institucional, enfocado al servicio prestado por parte de la institución, a fin de lograr el fin supremo de la gestión pública, que es el servicio eficiente al usuario.
- Durante el proceso de la pandemia generada por la Covid – 19, las instituciones han tenido que evolucionar drásticamente respecto a la implementación de un trámite documentario de carácter virtual, estos efectos se han podido evidenciar eficientemente en los servicios que brinda la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones de Ucayali, demostrando según nuestra investigación que dichos parámetros muestra una total eficiencia, por lo que se recomienda mantener la calidad de los servicios digitales a partir de un buen soporte técnico identificado en la institución.
- El pilar fundamental de toda organización es el potencial humano, por lo que se recomienda a la alta dirección, desarrollar mecanismos que permitan una mayor fluidez respecto a las acciones de coordinación para el cumplimiento eficiente de los objetivos y metas institucionales, lo que se podrá lograr implementando mejores mecanismos de liderazgo que coadyuben a potenciar el desenvolvimiento laboral.
- Elevar el nivel de operatividad funcional de cada una de las unidades ejecutoras de las diferentes jefaturas de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones de Ucayali, a fin de potenciar la calidad de servicio brindado a los usuarios relacionados con el transporte terrestre, fluvial y de comunicaciones de nuestra región y el país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo (2017) *“Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017”* Perú. (Tesis inédita de pregrado).
- Archivo General de la Nación (2019). Recuperado de <http://agn.gob.pe/portal/>
- Barbarán (2019) *“Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Catering, Distrito de Callería, año 2019”* Pucallpa. (Tesis inédita de pregrado).
- Castellano Ricardo, J. H., & Hernández Serrano, J. L. (2016). Análisis de cuatro propuestas y presentación de una nueva para la modificación del régimen impositivo a los licores en Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/618>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (Novena; L. Cengage, ed.). Mexico.
- Flores, S. (2015). *Procesos Administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013. Matagalpa* . Managua - Nigaragua: Universidad Nacional Autonomía de Nicaragua, Managua.
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*. Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos* (Primera; McGraw-Hill/Interamericana., ed.). Mexico.

- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, ed.). Mexico.
- Mazacón, QF. W. R. (2015). Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un diagnostico situacional de los procesos de la farmacia del hospital IESS BABAHOYO. (Tesis inédita de posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/b25m>
- Mendoza, J. M. (n.d.). *Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método* *Epistemology of administration: object, statute, disciplinary development and method*. 45, 1657–6276. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10103>
- Osorio, C. I. M. (2019). Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco. <http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3249>
- Sanchez, F. (2019). *Tesis Desarrollo metodológico de la investigación* (Primera Ed; N. J. Ediciones, ed.). Lima.
- Terry, G. (2013). *Principios de Administración* (Primera; Contiental, ed.). Mexico.
- Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1986). *Principios de administración* (Primera; Continental, ed.). Retrieved from <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6022>
- Torres, Z. (2013). *Administración estratégica* (Primera; Grupo Editorial Patria, ed.). Mexico.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una Tesis* (Primera Ed; Editorial Macro, ed.). Lima.
- Villavicencio (2016) “*Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016*” Perú. (Tesis inédita de pregrado).

ANEXOS

Anexo 1.
Matriz de consistencia

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
PROBELMAS GENERAL: ¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OBJETIVOS GENERAL: Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	Variable 1: Procesos Administrativos	PLANEACION	SEGUIMIENTO	Escala de razón 1= Nunca 2= Algunas Veces 3= Siempre
PE ₁ : ¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₁ : Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₁ : Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y la Funcionalidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.		ORGANIZACIÓN	FUNCIONES	
PE ₂ : ¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la Operatividad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₂ : Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Operatividad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₂ : Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y la Operatividad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.		DIRECCION	ORIENTACION	
PE ₃ : ¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₃ : Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₃ : Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y la Simplicidad en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.		CONTROL	LINEAMIENTOS	
PE ₄ : ¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₄ : Establecer la relación entre los Procesos Administrativos y el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₄ : Existe una relación significativa entre los Procesos Administrativos y el Soporte Técnico en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.				

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
PE ₅ : ¿De qué manera la Planificación se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₅ : Establecer la relación entre la Planificación y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₅ : Existe una relación significativa entre la Planificación y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	Variable 2: Sistema de Trámite Administrativo	FUNCIONALIDAD	MEJORAS	Escala de razón 1= Nunca 2= Algunas Veces 3= Siempre
PE ₆ : ¿De qué manera la Organización se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₆ : Establecer la relación entre la Organización y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₆ : Existe una relación significativa entre la Organización y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.		OPORTUNIDAD	SATISFACCION	
PE ₇ : ¿De qué manera la Dirección se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₇ : Establecer la relación entre la Dirección y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₇ : Existe una relación significativa entre la Dirección y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.		SIMPLICIDAD	GESTION	
PE ₈ : ¿De qué manera el Control se relacionan con el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020?	OE ₈ : Establecer la relación entre el Control y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.	HE ₈ : Existe una relación significativa entre el Control y el Sistema de Trámite Documentario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones De Ucayali, 2020.		SOPORTE TECNICO	EFICAZ	

Anexo 2:

a) INSTRUMENTO - LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada al tema de investigación denominado "Procesos Administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2020" marque según corresponda.

VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
Nro.	ITEMS	ESCALA		
PLANIFICACIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
1	¿Planifica sus actividades en su área de trabajo?			
2	¿Se realiza un plan de seguimiento de los planificado?			
3	¿Conoce y aplica técnicas de planificación?			
4	¿Considera en su programación los recursos materiales y financieros en su elaboración?			
ORGANIZACIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
5	¿Se involucra con los objetivos y metas de su institución?			
6	¿Conforma algún equipo de trabajo de mejora?			
7	¿Tiene pleno conocimiento cuál es su contribución en la organización?			
8	¿Realiza sus funciones logrando el mejor desempeño?			
DIRECCIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
9	¿El liderazgo que ejercen sus superiores es motivador?			
10	¿Su desempeño está orientado a los objetivos de la institución?			
11	¿Existe una política de puertas abiertas con la gerencia de la institución?			
12	¿Las decisiones se toman en base a hechos y datos?			
CONTROL		Siempre	Algunas veces	Nunca
13	¿Conoce los lineamientos de control establecidos de su institución?			
14	¿Las circunstancias eventuales sesgan el nivel de control?			
15	¿Ha identificado y comunicado limitaciones en los actuales sistemas de control?			
16	¿Ha planteado mejoras en los procesos de control?			

b) INSTRUMENTO - SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada al tema de investigación denominado "Sistema de tramite documentario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2020", marque según corresponda.

VARIABLE: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO				
Nro.	ITEMS	ESCALA		
FUNCIONALIDAD		Siempre	Algunas veces	Nunca
17	¿El STD simplifica el trámite administrativo de los documentos?			
18	¿Cumple con las expectativas del usuario?			
19	¿El STD está diseñado según políticas de la institución?			
20	¿Ha planteado mejoras al actual STD?			
OPORTUNIDAD		Siempre	Algunas veces	Nunca
21	¿Ha criticado los tiempos de espera del STD?			
22	¿Se mide el nivel de satisfacción del STD?			
23	¿Cuál es la periodicidad de la medición de satisfacción?			
24	¿Considera que los atributos que debe cumplir el STD han cambiado?			
SIMPLICIDAD		Siempre	Algunas veces	Nunca
25	¿El actual STD es útil y facilita las gestiones al usuario?			
26	¿El STD permite mejorar su nivel de desempeño?			
27	¿El STD está desfasado y no cumple con su objetivo?			
28	¿El STD es complicado y obsoleto?			
SOPORTE		Siempre	Algunas veces	Nunca
29	¿El STD cuenta con soporte técnico?			
30	¿El soporte técnico atiende las 24 horas?			
31	¿El soporte técnico es amigable y eficaz?			
32	¿El soporte brinda actualizaciones que permite un mejor desempeño para agilizar los trámites administrativos?			

Anexo 3. Base de Datos

a) PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	D1				D1V1	D2				D2V1	D3				D3V1	D4				D4V1	TOTAL
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15			
1	2	3	3	3	11	3	3	2	1	9	1	1	3	3	8	2	1	1	3	7	35
2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	28
3	3	1	2	2	8	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	3	1	1	6	23
4	3	2	2	1	8	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	28
5	3	1	2	3	9	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	28
6	3	3	3	3	12	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	3	3	3	2	11	37
7	3	3	3	3	12	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	3	3	3	2	11	37
8	3	1	1	3	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
9	3	1	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	32
10	2	1	2	1	6	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	37
11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	31
12	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	3	1	1	2	7	2	1	2	2	7	27
13	2	1	1	2	6	2	1	3	1	7	2	1	2	1	5	1	3	1	1	6	25
14	2	1	1	2	6	2	1	3	1	7	1	1	2	1	5	1	3	1	1	6	24
15	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	42
16	2	2	1	1	5	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	26
17	2	1	1	2	6	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	2	2	1	1	6	21
18	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	32
19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
20	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	35
21	2	2	2	1	7	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	28
22	2	2	3	1	8	3	1	3	2	9	2	2	3	1	8	2	3	2	1	8	33
23	2	1	1	1	5	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	37
24	2	1	1	2	6	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	37
25	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	36
26	2	1	3	3	9	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	1	3	1	1	6	25
27	2	3	2	1	8	2	3	3	1	9	2	1	2	3	8	3	3	1	3	10	35
28	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	3	1	2	8	26
29	3	2	1	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
30	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	34
31	3	1	1	2	7	2	2	1	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	26
32	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	40
33	3	2	1	1	7	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	2	3	1	1	7	24
34	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	24
35	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	30
36	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	35
37	3	2	1	1	7	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	3	2	2	2	9	30
38	3	1	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	32
39	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	33
40	3	1	1	3	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	6	29
41	3	1	1	3	8	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	1	2	2	2	9	29
42	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	30
43	2	1	3	3	9	3	1	1	2	7	2	1	3	1	7	2	3	1	1	7	30
44	2	1	3	3	9	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	28
45	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	3	2	1	2	8	31
46	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	30
47	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	35
48	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	38
49	3	1	1	3	8	3	3	1	1	8	1	1	3	3	8	1	3	2	3	9	33
50	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	35
51	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	26
52	3	1	1	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	1	5	2	1	2	1	5	23
53	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	33
54	2	1	1	3	7	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	24
55	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	3	1	1	2	7	26
56	3	3	1	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	3	3	2	9	33
57	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	3	2	1	7	31
58	2	3	2	2	9	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	26
59	3	2	2	3	10	3	2	2	1	8	1	3	3	2	9	3	1	2	2	8	35
60	2	2	2	2	8	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	22
61	2	3	2	1	8	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	27
62	2	1	1	3	7	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	38
63	2	3	2	3	10	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	3	2	1	2	8	31
64	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	33
65	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	1	3	3	9	2	1	2	3	8	38

b) SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

N°	D1				D1V2	D2				D2V2	D3				D3V2	D4				D4V2	TOTAL
	16	17	18	19		20	21	22	23		24	25	26	27		28	29	30			
1	3	3	3	1	10	2	1	3	2	8	2	1	3	3	9	3	3	1	1	8	35
2	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	33
3	2	1	1	1	5	2	1	1	3	7	3	1	1	1	6	2	1	1	1	5	23
4	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	28
5	1	1	2	1	5	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	23
6	2	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	35
7	2	2	2	1	7	2	1	2	3	8	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	35
8	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	1	1	1	6	20
9	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	31
10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	1	3	2	3	9	39
11	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	2	3	8	30
12	2	1	2	1	6	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	25
13	2	2	1	1	6	3	1	1	3	8	3	1	2	1	7	2	2	1	3	8	29
14	2	2	1	1	6	3	1	1	3	8	3	1	2	1	7	2	2	1	3	8	29
15	1	3	3	2	9	3	2	3	1	9	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38
16	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	28
17	2	1	1	1	5	1	1	1	3	6	3	1	1	1	6	2	1	1	1	5	22
18	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	33
19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
20	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	1	2	3	3	9	33
21	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
22	2	3	1	2	8	3	2	1	1	7	1	3	3	1	8	2	3	2	2	9	32
23	1	3	3	2	9	3	2	3	1	9	1	3	3	3	10	1	3	2	3	9	37
24	1	3	3	2	9	3	2	3	1	9	1	3	3	3	10	1	3	2	3	9	37
25	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	31
26	1	1	1	1	4	2	1	1	3	7	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	21
27	3	2	3	1	9	3	1	3	3	10	3	1	2	3	9	3	2	1	1	7	35
28	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	28
29	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	20
30	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
31	1	2	2	1	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	24
32	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	2	3	2	2	9	39
33	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	21
34	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	20
35	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	29
36	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	2	3	8	30
37	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	29
38	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	31
39	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	31
40	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	30
41	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	27
42	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	30
43	3	3	1	2	9	1	2	1	3	7	3	2	3	1	9	3	3	1	2	9	34
44	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	28
45	2	2	2	1	7	2	1	2	3	8	3	2	2	2	9	2	2	1	2	7	31
46	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	28
47	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	30
48	1	3	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	1	3	2	2	8	34
49	3	3	3	1	10	1	1	3	3	8	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	39
50	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	33
51	3	2	2	1	8	2	1	2	3	8	3	1	2	2	8	3	2	1	1	7	31
52	2	1	1	2	6	2	2	1	2	7	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	23
53	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	30
54	2	2	2	1	7	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	2	2	1	1	6	24
55	3	1	2	1	7	2	1	2	3	8	3	1	1	2	7	3	1	1	1	6	28
56	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	1	2	3	3	9	33
57	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	29
58	2	2	1	1	6	2	1	1	3	7	3	1	2	1	7	2	2	1	1	6	26
59	2	3	2	1	8	2	1	2	3	8	3	2	3	2	10	2	3	2	1	8	34
60	2	1	1	1	5	2	1	1	3	7	3	1	1	1	6	2	1	1	1	5	23
61	3	2	2	1	8	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	3	2	1	1	7	28
62	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	39
63	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	27
64	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	31
65	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	3	2	2	9	38

Anexo 4. *Confiabilidad de los instrumentos.***Variable1: Procesos administrativos****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	65	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	65	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	16

El valor de fiabilidad de la variable es de 0,809, considerado bueno.

Variable2: Sistema de gestión documentaria

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	65	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	65	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	16

El valor de fiabilidad de la variable es de 0,810, considerado bueno.

Anexo 5. Alfa de Cronbach.

Valores del Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

-Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 es pobre

Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Fuente: George y Mallery (Citado por Frías, 2019, pp.6-7)

Anexo 7. SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

"Año de la 'Universalización de la Salud'"

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI	
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	
MESA N° PARTE	
RÉCIBIDO	
13 NOV 2020	
REC: 3160	HORA: 1:58
FIRMA: 9	

Solicito: Autorización para la aplicación del Instrumento de investigación.

Dr. Nilton Javier Arce Córdova

Director de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones - Ucayali.

S.D.

Yo, Boris PINEDO ALONSO, con DNI N°23174125, Domiciliado en Jr. Zurita Mz.7 Lt. 22 AA-HH Roca Fuerte Manantay, de la ciudad de Pucallpa; ante usted con el debido respeto, me presento y digo:

Que, como parte de mi formación profesional en la escuela de POSGRADO de la UNU, pretendo desarrollar el proyecto de investigación titulado: "Procesos Administrativos y el Sistema de Tramite Documentario de la DRTC - UCAYALI".

En tal sentido, solicito autorización para la ejecución de la aplicación del Instrumento. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y con el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda.

Pido a usted, se sirva considerarme como tal.

Pucallpa, 13 de Noviembre del 2020.

Atentamente,


Boris Pinedo Alonso
DNI. 23174125

Anexo 8. AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
OFICINA DE ADMINISTRACION

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI



Pucallpa, 16 de Noviembre del 2020

CARTA N° 32 -2020-GRU-DRTC-DR-OA

Señor.
 BORIS PINEDO ALONSO.
Presente.-

**ASUNTO: COMUNICA PERMISO PARA REALIZAR SU
 PROYECTO.**

REF. : SOLICITUD S/N-REG N° 3160 de (Fecha 13/11/2020)

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle de acuerdo al documento de la referencia, que según Proveído del Director Regional, se Autoriza el permiso para la ejecución de la aplicación del instrumento "Procesos Administrativos y el Sistema de Tramité Documentario de la DRTC-UCAYALI".

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
 DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES
 Y COMUNICACIONES

 Lic. *Aum. Loreta Lozano Vargas*
 DIRECTOR ADMINISTRADOR

C.C.:
 Direc. Regional
 Unid. Personal
 Archivo
 TLV/cpb.

Anexo 9. Iconografía



