



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario en una
universidad pública, Cercado de Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rojas Coanqui, Ruth Jackeline (ORCID:0000-0002-6912-105X)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID:0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria:

A Dios por guiar mi camino y estar siempre presente en todos los momentos de mi vida, a mi madre por ser mi guía e impulsarme a ser mejor cada día y a mis seres queridos porque siempre están presentes en las buenas y malas y por su apoyo incondicional que siempre me demuestran.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme su apoyo en todo el proceso de enseñanza, y al Dr. Candia Menor Marco Antonio por su apoyo, paciencia, orientación y enseñanza en todo el proceso de acompañamiento de la investigación de tesis

Índice de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variable y operacionalización	19
3.3. La Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	60
Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable.....	61
Anexo 2: Cuestionario de Gestión Administrativa.....	62
Anexo 3: Cuestionario de Gestión de Trámite Documentario.....	63

Anexo 4: Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa.....	64
Anexo 5: Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Trámite Documentario	68
Anexo 6: Tabla de Aiken:Gestión Administrativa.....	72
Anexo 7: Tabla de Aiken:Gestión de Trámite Documentario	76
Anexo 8: Resultado de la Confiabilidad - Detalle de la confiabilidad.....	80
Anexo 9: Base de datos	85
Anexo 10: Tabla de Especificación	89

Índice de tablas

Tabla 1: Validez del Instrumento	24
Tabla 2: Variable 1.Gestión Administrativa	28
Tabla 3: D1.Planificación.....	29
Tabla 4: D2.Organizar	30
Tabla 5: D3.Dirigir	31
Tabla 6: D4.Controlar	32
Tabla 7: Variable 2.Gestión de Trámite Documentario.....	33
Tabla 8: D1. Registro de Documentos	34
Tabla 9: D2. Control de Trámite de Documentos	35
Tabla 10: D3. Respuestas de los Documentos de Trámite	36
Tabla 11: Cruce de la V2. Gestión de Trámite Documentario y la V1. Gestión Administrativa.....	37
Tabla 12: Cruce de la D1. Registro de Documentos y la V1. Gestión Administrativa	39
Tabla 13: Cruce de la D2. Control de Trámite de Documentos y la V1. Gestión Administrativa.....	40
Tabla 14: Cruce de la D3. Respuestas de los Documentos de Trámite y la V2. Gestión Administrativa	41
Tabla 15: Pruebas de normalidad	42
Tabla 16: Prueba de hipótesis general.....	43
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 1	44
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 2.....	45
Tabla 19: Prueba de hipótesis específica 3.....	46

Índice de figuras

Figura 1: Variable 1. Gestión Administrativa	28
Figura 2: D1. Planificación.....	29
Figura 3: D2. Organizar	30
Figura 4:D3. Dirigir	31
Figura 5: Variable 2. Gestión de Trámite Documentario	32
Figura 6: Variable 2. Gestión de Trámite Documentario	33
Figura 7:D1. Registro de Documentos	34
Figura 8:D2. Control de Trámite de Documentos	35
Figura 9:D3. Respuestas de los Documentos de Trámite	36
Figura 10: Cruce de la V2. Gestión de Trámite Documentario y la V1. Gestión Administrativa.....	37
Figura 11: Cruce de la D1. Registro de Documentos y la V1. Gestión Administrativa.....	39
Figura 12: Cruce de la D2. Control de Trámite de Documentos y la V1. Gestión Administrativa.....	40
Figura 13: Cruce de la D3. Respuestas de los Documentos de Trámite y la V2. Gestión Administrativa	41

Resumen

En esta presente investigación, su objetivo es señalar el grado de relación entre la Gestión Administrativa y Gestión de Trámite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021.

El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental y corte transversal, debido al estudio de análisis de datos, deductiva y demostrativa el enfoque es cuantitativo. La muestra es de 30 trabajadores estables el área administrativa, oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario, mediante la muestra censal, que se correlaciona con la gestión administrativa y gestión documentaria de la Universidad pública. La técnica para la recabación de información es la encuesta que se realizó de manera confidencial y la escala que se aplicó es una escala ordinal llamada escala de Likert, mediante cuestionarios de preguntas afirmativas para cada variable, la validación fue a través del juicio de expertos debidamente calificados por la Universidad César Vallejo, el grado de confiabilidad se midió mediante la prueba estadística alfa de Cronbach dando como resultado un coeficiente de 0.915 y 0.921, en ambas variables.

Los resultados de la estadística muestran una el coeficiente de correlación significativa positiva alta $Rho = 0.589$, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,05$, entonces se debe contradecir la H_0 y admitir que la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Gestión de Trámites Documentarios de la Universidad Pública del Cercado de Lima.

Palabras clave: Gestión Administrativa, trámite documentario, desempeño laboral, procesos.

Abstract

In this present research, its objective is to indicate the degree of relationship between Administrative Management and Document Processing Management in a Public University, Cercado de Lima 2021.

The type of research was basic non-experimental design and cross-sectional, due to the study of data analysis, deductive and demonstrative, the approach is quantitative. The sample consists of 30 stable workers in the administrative area, the General Secretariat office and the Documentary Processing Unit, through the census sample, which is correlated with the administrative management and documentary management of the public University. The technique for collecting information is the survey that was carried out confidentially and the scale that was applied is an ordinal scale called the Likert scale, using questionnaires with affirmative questions for each variable, the validation was duly through the judgment of experts. Qualified by the César Vallejo University, the degree of reliability was measured using Cronbach's alpha statistical test, resulting in a coefficient of 0.915 and 0.921, in both variables.

The results of the statistics show a high positive significant correlation coefficient $Rho = 0.589$, the level of significance is $0.000 < 0.05$, then H_0 must be contradicted and admit that Administrative Management is significantly related to Management of Documentary Procedures of the Public University of Cercado de Lima.

Keywords: Administrative Management, documentary procedure, job performance, processes.

I. INTRODUCCIÓN

Durante la Pandemia en América Latina en el año 2020, durante el Primer semestre, ha crecido en el teletrabajo en 324% y la educación a distancia en más del 60%, sin embargo, los desarrollos en las regiones aún están con puntos débiles, debido al cierre de muchas empresas, actualmente las empresas deben ser más blandas y adaptables, generando cambios mediante la verificación de políticas que permitan a los altos mandos entender cómo, ha cambiado las organizaciones ante esta pandemia dejando atrás las prácticas antiguas o tradicionales ,realizar cambios de mejora sin perder el activo más importante en la organización los recursos humanos. (Rivera et al., 2020).

La educación superior es una educación adicional para quien culmina la educación secundaria y desean continuar estudios profesionales, técnicos o artísticos, muchas de las personas están buscando continuar los estudios superiores mediante la postulación a una universidad o institutos tecnológicos de acuerdo a sus posibilidades. (Díaz ,2008).

Por otra parte la investigación sobre el estado de la educación superior en otros países, en la cual Perú es el país referente en educación superior en el continente Latinoamericano según la publicación de la EAE Business, en la que se dio a conocer que el Perú es el país que ha venido creciendo en los últimos años en educación superior con el 93,1% seguido al país de Argentina con un crecimiento del 71,6%, México con un aumento del 55,6%, Uruguay con un 48% y Colombia con un 46,15% con respecto a la última década la tendencia ha sido creciente desde inicios del siglo SXXI. (Mundo Empresarial ,2020).

Sin embargo, las universidades peruanas han resaltado, en la región latinoamericana y en el resto del mundo, lo que ha generado prestigio y sean apreciados por los estudiantes, también existen muchas universidades públicas teniendo 51 universidades públicas y 92 privadas. (Martínez ,2020).

Por otra parte los Países de América Latina (ALC), se han sido afectados, debido a esta Pandemia de la COVID 19, a nivel mundial y también al Perú, han tenido paralizados a las personas e instituciones debido al estado de emergencia

que se ha impuesto como medida preventiva, muchas actividades económicas y servicios públicos y privados tanto de educación a nivel general, han tenido que adaptarse a los cambios como es la enseñanza virtual, así como también el trabajo remoto del personal administrativo y docente de los organismos públicos y privados, esto ha generado que muchas de las instituciones públicas hagan uso repentino de herramientas digitales ante esta crisis muchos países tuvieron que digitalizar los servicios. (Roseth et al.,2021).

Ante esta Pandemia muchos de los ciudadanos que accedieron a un servicio público antes de la pandemia se dio con 21% del uso del internet para poder realizar sus trámites en línea y durante la Pandemia se incrementó a un 39% en los países Latinoamericanos, en el Perú uso de canales digitales para hacer trámites, el último trámite de las personas fue del 28% y durante la pandemia se incrementó al 61%. (Roseth et al. 2021).

También se detectó problemas en casi la mitad de los empleados públicos durante el trabajo remoto, en la cual se identificaron tareas que no se lograron efectuar o resolver si se empleaba el Gobierno digital para un mejor servicio de calidad al ciudadano, muy a pesar de las restricciones por la Pandemia el 50% de las personas hicieron su ultimo tramite de forma presencial y el 20% no pudo realizar su trámite porque las oficinas se encontraban cerradas o el servicio no estaba disponible en línea y muchas personas tenían dificultades para realizar trámites y además se reportaron que había dificultades porque la mayoría de trabajadores no se encontraban capacitados para el uso de estas herramientas digitales y las tareas que desempeñaban los funcionarios, eran al acceder a los datos y tramitar documentos y se veían en la necesidad de realizar el trabajo presencial por no tener los recursos adecuados para poder laborar. (Roseth et al. 2021)

Por un lado, la gestión de documentos del futuro no solo se basará en conseguir la organización de la información y a la vez recuperación de esta, el trabajo a distancia es un elemento importante en las organizaciones, por ello el número de trabajadores cada día aumentan desde casa, la gestión documental es fundamental para las empresas al momento de establecer soluciones basada a la investigación asimismo la implementación de un sistema de gestión documental

en una organización ,debe basarse en un cambio de pensamiento en la cultura de la organización teniendo en cuenta la colaboración, la creatividad y la innovación aliado a un liderazgo que genere el cambio para una mejoría.(KYOCERA 2020).

La MINEDU como ente rector de la educación superior en el Perú, se ha planteado en el año 2021 un presupuesto designado de S/ 32,375 millones es decir un incremento de 2.83 % respecto al año 2020 por lo tanto el gasto presupuestal para el 2021 estará enfocado en la educación básica y en la educación superior además de cumplir el rol supervisor y fiscalizador.

En base a lo investigado se identificó una universidad pública en el Cercado de Lima, que imparte la educación superior ,está al servicio del ciudadano, brindando servicios de calidad que conlleva a una buena Gestión Administrativa dentro de sus procesos de manera eficiente y eficaz para un mejor resultado, en las diferentes áreas de la institución pública teniendo como parte importante la gestión de trámite documentario, que realizan los usuarios para sus diferentes documentaciones según sus necesidades.

Es importante tener en cuenta que todo trámite debe ser atendido de manera oportuna respetando los parámetros de tiempo establecidos por la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y de los procedimientos desarrollados en el Texto Único de procedimientos administrativos que existen en cada entidad Pública (TUPA) y Ley N°31170 ya actualmente este año se publicó la Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales para un mejor servicio en línea. (Diario Oficial El Peruano, 2021).

Sin embargo, existen una serie de deficiencias que se presentan en la Unidad de Trámite documentario e involucra a las demás área administrativas de la Universidad Pública del Cercado de Lima, a pesar de ello la Universidad está en constante crecimiento y cambios en la parte administrativa, pero se ha identificado ciertas falencias a lo largo de los años, trabajando de manera manual la gestión de trámite documentario de la institución pública que ha tratado de brindar un buen servicio, pero se requiere de cambios para un mejor servicio, ya que no cuenta con un sistema informático de trámite documentario que permita mantener en tiempo real los documentos que ingresan a la institución y tener mejor control de ellos.

Existen ciertas falencias como la deficiencia de instrumentos normativos que regulan el funcionamiento de servicio al usuario, el fortalecimiento de capacidades del personal a cargo de las diferentes unidades responsables en el manejo de nuevos instrumentos, los expedientes son físicos y en la mayoría de los casos hay duplicidad procesos en las documentaciones, el registro de los documentos se hace de forma manual; lo que genera la ocupación de espacio y costo en maquinaria no tecnológica antes de la Pandemia se realizaba en máquina de escribir y ahora se registra en cuadernos de registro de expedientes para su control, siendo una medida obsoleta para el control y seguimiento de los documentos y la atención de calidad al usuario.

Otro problema que se presenta son las pérdidas de los expedientes físicos ahora virtuales con respecto a su ubicación del documento y organización de los documentos en las diferentes áreas de la institución, lo que genera retraso en el seguimiento y control de la documentación y respuesta al usuario, hay una deficiente comunicación y descoordinación de las diferentes áreas al usuario sobre la respuesta de sus solicitudes, generando una serie de incomodidades por parte del usuario con respecto a la respuesta de la solicitud.

No hay un responsable específico en la Unidad de Trámite Documentario, cuenta con apoyo administrativo y existe un Responsable que desempeña múltiples actividades de varias unidades lo que hace pesada la carga laboral y no permitiendo que se centre en Unidades específicas para su mejora, la funciones del apoyo administrativo las realiza de forma manual, lo que ha dificultado el servicio al usuario al inicio del 2020 por la Pandemia del COVID-19 y por la emergencia sanitaria en nuestro país, se ha venido trabajando de forma remota haciendo uso del correo institucional como única herramienta digital, para el registro de las documentación, generándoles códigos de expedientes manuales no sistematizados que son registrado aun en los libros de registros manuales para su ubicación y control, los usuarios han mostrado al inicio ciertas dificultades al realizar los trámites en línea y esto conlleva a que los documentos sean despachados en algunos casos con demoras, documentaciones incompletas, falta de respuestas y falta de organización de estos , por eso es importantes realizar una buena Gestión Administrativa que se base una buena Planificación en sus actividades ,

organización es decir en el orden y estructura de la institución, dirección y control de las actividades y resultados esperados que tiene que estar articulada con la gestión documentaria que maneja Institución.

La investigación se basó a un problema que viene agobiando y preocupando, para ello se planteó esta interrogante ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Gestión de tramite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021? y por consiguiente se desagrega los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y el registro de documentos de la Universidad Pública, Cercado de Lima ,2021? , ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y control del trámite de documentos en la Universidad Pública, Cercado de Lima ,2021? y por último ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la respuesta del documento de la Universidad Pública, Cercado de Lima 2021?

La Justificación teórica de esta investigación, examinó la relación entre Gestión Administrativa y la Gestión de trámite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021, el fin fue tener nuevos cambios progresivos, proponer ideas y/o recomendaciones para que sean de gran utilidad para nuevas investigaciones, referente a la resolución de dificultades propias de la elaboración.

El aporte que se realizó por medio de encuestas para ambas variables en la universidad pública, para la recolección de datos, que justificaran la parte metodológica de esta investigación, de las cuales pueden ser utilizados para futuras investigación, con el fin de mejorar la Gestión Administrativa y la Gestión de tramite documentario dando uso de un nuevo sistema informático de trámite.

La justificación práctica de esta investigación, se buscó una solución a los diversos problemas que se presentan entre Gestión Administrativa y la Gestión de tramite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021, al conocer como ambas variables se relacionan, se puede sugerir o proponer ideas que ayudaran al desarrollo de las variables mencionadas y mejoramiento en el desempeño laboral, en la atención al usuario, un sistema modernizado, la puntualidad y la responsabilidad en los documentos entregados.

La justificación social de la presente investigación, se buscó beneficiar en primer lugar a la institución y a los usuarios de la universidad, este conocimiento será de gran ayuda para tomar decisiones, con la finalidad de mejorar los problemas que se viene dando en la institución, por lo cual la implementación de un nuevo sistema modernizado permitirá realizar una buena gestión administrativa junto a la Gestión de trámites documentarios de la institución.

Para determinar y analizar esta investigación tiene como El objetivo general Identificar la relación entre la Gestión Administrativa y Gestión de Trámite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021 y por consiguiente los objetivos específicos que es Identificar la relación entre la Gestión Administrativa y el registro de documentos en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021, Identificar la relación entre la Gestión Administrativa y Control del trámite de documentos en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021 y por último Identificar la relación entre la Gestión Administrativa y Respuesta de los documentos de trámite en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021 es importante tener en cuenta estos puntos para poder identificar y analizar resultados estadísticos.

Consecuentemente se ha realizado el siguiente planteamiento del problema establecido, la hipótesis general la cual dice si Existe relación entre la Gestión Administrativa y Gestión de Trámite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021.

Finalmente, se desprende las hipótesis específicas sobre Existe relación entre la Gestión Administrativa y el registro de documentos en la Universidad Pública, Cercado de Lima 2021, Existe relación entre la Gestión Administrativa y Control del trámite de documentos en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021 y por último Existe relación entre la Gestión Administrativa y Respuesta de los documentos de trámite en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se ha identificado los problemas o interrogantes, planteando objetivos y preguntas que serán analizadas para dar propuestas de mejora, para continuar es importante sustentar teóricamente esta investigación, para lo cual se ha buscado e investigado casos similares teóricamente es decir antecedentes que nos ayuda en nuestra investigación para poder recolectar datos importantes en lugares o situaciones con del mismo caso que se ha venido investigando para ayuda o base de nuevos investigaciones. (Hernández et al., 1991).

A nivel nacional se considerarán el aporte de Chang (2020) cuyo trabajo de investigación tiene como objetivo general en la cual determina el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos en una UGEL el tipo de investigación es básica con enfoque cuantitativo es correlacional causal y su diseño no experimental de corte transversal y el método es hipotético deductivo. Se concluye con la significancia 0,02 es decir es inferior al nivel de significancia 0.05 por lo cual tiene un impacto significativo en los procedimientos administrativos y el con respecto a la gestión documental su significancia es de 0,156 no tiene impacto significativo porque es mayor al nivel de significancia 0,05.

Se considera el aporte Dongo(2019) cuyo trabajo de investigación tiene como objetivo general la implementación de un Modelo de Gestión Documental en una institución pública las cuales su enfoque es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal el instrumento utilizado es la encuesta mediante el cuestionario en la cual se determina la relación entre sus variables de gestión documental y simplificación administrativa la cual mediante la estadística inferencial se aplicó el estadístico Rho Spearman la cual su coeficiente de correlación es de 0,893 y la significancia es de 0.000 la cual muestra que la correlación es positiva alta.

Se considera el aporte de Torres (2017) cuyo trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión documentaria de una Institución Pública en una Provincia ,la cual tiene un enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica del nivel descriptivo y correlacional y su diseño es no experimental de corte

transversal, aplicó el instrumento de la encuesta y el estadístico Rho Spearman la cual determinó la correlación entre variables de 0.845 que considera una correlación alta entre sus variables y con respecto a su significancia es de 0.00 .

Se considera el aporte de Vélez(2020) cuyo trabajo de investigación tiene objetivo general determinar la incidencia de los documentos electrónicos y la gestión administrativa y cuya investigación es básica con diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional causal y se aplicó el instrumento de la encuesta su fiabilidad es de 0.82 donde se aplicó el cálculo estadístico de Alfa de Cronbach lo que identifica un buen grado de confiabilidad la cual se aplicó a la encuesta y concluye una significancia de 0.00 la cual es menor 0.05.

Se considera el aporte Paredes (2018) en esta investigación tiene como objetivo determinar el impacto de trámite documentario en la gestión administrativa en la Unidad Educativa en la cual se identificó está en nivel bajo al igual que la gestión administrativa cuya investigación se usó metodología cuantitativa, de estudio no experimental y el diseño correlacional causal y su confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach para Trámite documentario indica que es buena (0.730) y en la Gestión administrativa es 0.728 es buena por lo que se procedió a la aplicación del instrumento, también se identificó que se consideran bajo el nivel del Trámite Documentario esto debido que en la actualidad el registro de documentos de forma manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren, generando un impacto bajo en la gestión administrativa, ya que el 43% de los trabajadores

A nivel internacional se tomarán los aportes de Gómez (2019) Este proyecto tiene como muestra de estudio a los trabajadores de la Universidad de Colombia, cuya problemática es el control administrativo sobre la documentación originada en la Universidad de Colombia, que tiene como resultado la implementación de un sistema de gestión de trámite de los documentos, para enfocar los tramites, servicios y gestión documental de una manera electrónica contando con el apoyo y aceptación del personal administrativo para el cambio de los tramite de documentos, lo que busca esta investigación es la implementación de sistema electrónico para una buena gestión documentaria y una eficiente Gestión

Administrativa, se aplicó la encuesta en la cual el 88,5% se conoce sobre el tema de referente al cero papel y el 11,5% no conoce sobre el tema, así como también el 56,6% conoce la normativa respecto a la gestión documentaria y el 43,4% no tiene conocimiento de las diferentes normativas.

Se considera el aporte de Velázquez, Febles, Mena, González, García (2018), en esta investigación se realizó un diagnóstico sobre el sistema de gestión documental y la gestión de la administración en las instituciones públicas en la provincia de Pina del Río, se estableció una relación directa en los procesos de organización y se determinó la falta de procedimientos que reglamenten las diligencias documentales como en soporte físico y los que se generan electrónicamente así como también la falta de capacitación del personal; y dificultades de comunicación entre los trabajadores, se usó el método hipotético deductivo, se identificó que el 21% no existe procedimientos que regulen los documentos, el 19% falta de correspondencia entre la gestión documental tanto en soporte papel como electrónicamente, 18% no cuenta con capacitación y el 8% tiene dificultades sobre el conocimiento de la organización y el 7% muestra la falta de comunicación.

Se considera el aporte de Mesu & Cuervo (2017) este trabajo de investigación tiene como objetivo el desarrollo de un modelo o sistema documental en una institución pública, cuya problemática de estudio se basa al manejo adecuado de los documentos, como resultado de estas deficiencias la pérdida de documentos, trámites que demoran en su atención, duplicidad de los documentos y desorganización que tiene que ver con los procesos de la institución que afectan a la calidad del servicio como resultado la implementación de un sistema de Gestión documental tendrá énfasis en la toma de decisiones y procesos para un buen rendimiento en la organización como también definir un mapa de procesos de la organización para la Gestión documentaria y establecimiento de políticas.

Se considera el aporte de Escorza (2015) Este trabajo de investigación tiene como objetivo el uso de programas encaminado a la gestión documentaria y calidad de servicio de las secretarías y asistentes de una Municipalidad, es una investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal, el problema es el

desconocimiento de las herramientas tecnológicas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores, la calificación de los usuarios con respecto a la atención referente a las respuesta de los documentos del personal administrativo no son bien vistos, esto se debe a la falta de un sistema tecnológico que permita un buen proceso administrativo, con respecto al ahorro papel, tiempo, eficiencia y eficacia en la atención, posee un enfoque cuantitativo y mediante la encuesta aplicada se obtuvo que el 57.58% no sabe usar un sistema tecnológico está en nivel bajo y en el manejo de gestión documental tiene un 75,76% está en el nivel medio y con respecto al manejo de un sistema el 90,01% no sabe usar un programa de gestión documental, con respecto a los procesos administrativos el personal administrativo informa al usuario en un 65% en un nivel medio.

Se considera el aporte de Sabogal & Vargas (2017) Este trabajo de investigación en una universidad nacional de Colombia, tiene como objetivo implementar una estrategia de gestión administrativa y el programa de estudios de egresados, cuya problemática es la falta de comunicación entre la máxima autoridad y su personal administrativo y por ello es importante el fortalecimiento del sistema del Programas de Egresados desde la gestión administrativa para un mejor desempeño y enfatizar los procesos administrativo actuales, para los procesos administrativos es necesario tener conocimiento de las normas internas de la institución.

Definición conceptual de las variables y dimensiones:

Durante el proceso de investigación se encontró diferentes definiciones o conceptualizaciones con respecto a la Gestión documentaria de la Universidad Pública, Cercado de Lima 2021, Titulada Gestión administrativa y la Gestión de Trámite documentario en la universidad pública, Lima 2021.

Como primera variable se ha identificado a la Gestión Administrativa, es decir implica el desarrollo de los procesos administrativos son más que una secuencia cíclica y dinámica que interactúan entre sí, a la vez permite realizar correcciones o ajustes en el proceso de retroalimentación, estos procesos están comprendidos por la planear, organizar, dirigir y controlar. (Chiavenato ,2014).

La planificación es el proceso que especifica cual es la misión de lo que se quiere alcanzar y plantear las metas en una empresa u organización detallando lo que se requiere para lograr las metas alcanzar y organizar es la estructura de una organización o empresa que se plasma mediante organigrama y se representa en una estructura organizacional. Por otra parte, la Gestión administrativa resalta la capacidad de los gerentes o jefes de poder liderar y así como también en las acciones que toman hacia una determinada situación al utilizar prácticas de gestión efectivas para lograr los objetivos deseados. (Cassidy et al., 2015).

Es un proceso donde exista calidad de su función en un organismo social, aprovechando sus recursos correctamente con el fin de conseguir los objetivos establecidos. Para conseguir una organización satisfactoria se requiere eficiencia y eficacia en sus objetivos. (Cano, 2017).

En este texto nos habla sobre la importancia de las funciones del proceso administrativo, que como bien sabemos, es el planificar, organizar, dirigir y controlar, las funciones mencionadas, son muy trascendentales en una empresa, lo cual es una disciplina que un administrador debe tomar con responsabilidad, ya que es mediante el proceso administrativo obtenemos las bases para un fin bien estructurado, para un buen resultado esperado. (Blandez, 2014).

En el libro se ve como base para un proceso de administración, el Control debe ser aplicado para evaluar el desempeño en una institución, lo cual es necesario tener un registro de data estadística de procesos, por medio de un sistema de información, que permita tomar decisiones donde se presentan principales problemáticas. (Nuño, 2012).

Henry Fayol nos da a conocer la teoría de administración general, que viene a ser el origen del proceso administrativo, al principio se dio a conocer los cinco componentes previsión, organización, dirección, coordinación y control y otros autores tuvieron observaciones la cuales se han dividido de acuerdo a su criterio, pero el resultado es el mismo. Actualmente las más reconocida son el planeamiento organización, dirección y control para un mejor resultado. (Fayol, 2006).

Por otro lado se tiene a la administración y gestión que tienen una semejanza con respecto al significado, pero son diferentes la gestión nos dice sobre el uso reflexivo de cómo o que medios lograr un objetivo o controlar y la palabra administración significa servir y la diferencia que existe entre servir y controlar u obtener resultados esperados en otras palabras la teoría de la gestión administrativa es el proceso o actividad para realizar una tarea y cerciorarse que sus actividades se hagan de una forma que se logre el objetivo esperado. (Sapru, 2009).

Dentro de la variable Gestión Administrativa se desagregan las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: La planeación:

Es la función administrativa que como base permite definir cuáles serán los objetivos que se desean alcanzar y como se debe hacer para lograrlos, es un modelo teórico que permite ver la acción futura de lo que se desea lograr. El primer paso es formar los objetivos esperados y especificar los planes que permitan lograrlos de la mejor manera, es decir escoger el mejor camino de acción como programar las actividades y así poder alcanzar dichos objetivos, planificar significa a donde se quiere llegar, que hacer, cuando, como y en que secuencia y forma. Es una función muy significativa en toda institución, es el punto de partida en la administración, en la cual planificas las actividades, programas y proyectos, detallas y estableces las actividades para los resultados que se esperan. (Chiavenato, 2014).

Dimensión 2: Organización:

Es la Segunda función administrativa y está constituida por individuos, dirigida hacia objetivos específicos que ha sido estructurada, su estructura se basa en la división del trabajo y su distribución entre los miembros de la organización, la asignación de recursos como también definir la autoridad y su responsabilidad, con el objetivos de obtener resultados esperados entre ellos generar ganancias o proporcionar satisfacción, la organización significa una empresa humana que desea alcanzar determinados objetivos. (Chiavenato, 2014).

Dimensión 3: Dirección:

Como tercera función se basa en la acción y puesta en marcha de las actividades y así poder ejecutarlas para el logro de los objetivos, en esta función está relacionada con las personas y la forma como se interrelacionan el personal en la organización, mediante una buena comunicación y motivación y está conectada con la actuación de los recursos humanos de la organización. (Chiavenato, 2014).

Dimensión 4: Control:

En la cuarta función administrativa que forma parte del proceso administrativo cuyo fin es asegurar que los resultados de los objetivos trazados de lo que se planifico, organizó y dirigió. El control es verificar si la actividad controlada logra o no los objetivos o los resultados esperados también el control es importante, es un proceso que guía la actividad hacia un fin de los objetivos esperados, permite monitorear el desempeño y emprender acciones correctivas para garantizar los objetivos trazados de la institución. (Chiavenato ,2014).

Como segunda variable se identificó la Gestión de trámite documentario:

Teniendo como definiciones a la Gestión de trámite documentario, se ha definido como el trayecto del documento como punto de partida la recepción o creación hasta el cumplimiento de su respuesta y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso. (Torres, 2019).

Otras definiciones tenemos como Gestión y Trámite refiriéndose a las actuaciones necesarias desde que ingresa el documento a la institución, se procede al registro luego a la distribución de los destinatarios, el detalle del asunto, acceso para la consulta, el control y seguimiento de los documentos tramitados hasta la respuesta del documento como parte de la función administrativa de la institución. (Yessenia, 2018).

Otra definición con respecto trámite documentario de forma manual que tienen aún las instituciones actualmente, es que todo lo que ingresa a diario como

documento de forma manual, queda registrado tanto como las documentaciones pasadas que se ha venido acumulando en el transcurso de los años, lo que conlleva a un espacio de constante movimiento de los documentos que ingresa y por lo general los procesos son un poco lentos, las documentaciones tienden a perderse y sus procesos son poco eficientes y no se tiene demasiado control de la documentación para derivar a las diferentes áreas y dar respuesta a los usuarios oportunamente. (Telecon Business Solutions ,2015).

Lo pasos que el documento sigue mediante trámite documentario es desde la Mesa de partes ,es importante tener en cuenta normalización y la optimización en la producción de documentos ya que es mejor y más económico el servicio brindado al usuario, es decir se inicia dicho trámite comienza cuando alguien inicia una acción administrativa y culmina cuando la autoridad competente emite su respuesta a los que se está solicitando estableciendo la fecha de ingreso y se procede al registro del documento fijando el comienzo del trámite. (Casas et al.,2003).

Otra significado de Gestión de tramite documentario es como los procesos documentales se vienen dando, durante la realización de los procedimientos administrativos y el ciclo de vida documental ,desde que ingresa la documentación a la institución hasta que se da respuesta, la cual detalla la entrada del documento y la registra, procede a la digitalización y la formación de expedientes de los documentos, la salida de documentos y el acceso de la información y la conservación de la documentación para su fácil acceso de información al usuario. (Morales, 2013).

Además, la Gestión de documentos también se refiere a que un documento es prueba escrita de la recolección de información y esta se cuida y conserva para la toma de decisiones en un proceso, no obstante, un control estricto es importante y que los documentos puedan acaudalarse y mantenerse de forma correcta. Sin embargo, la gestión de documentos es objetiva cuando el sistema de gestión de documentos es idóneo de proveer la información correcta en el menor tiempo, al menor costo. También la gestión documental involucra la gestión del ciclo

documental en las siguientes etapas en la creación del documento, el uso, el almacenaje y mantenimiento. (Erasmus ,2009).

Finalmente, el proceso que lleva la Gestión de Trámite documentarios en la Universidad Pública, Cercado de Lima que se está aplicando en la actualidad constan de los siguientes pasos:

Primero ingresa el documento de forma física antes de la pandemia y electrónica mediante necesidad de continuar con el trabajo se hizo uso del correo institucional, se registra en el cuaderno de registro de la institución de forma manual y en el programa de Excel.

Segundo se genera el número de expediente correlativo a la solicitud, de forma manual formándose expedientes codificados de manera correlativa indicando fecha, asunto, remitente y adjunta sustentos para su tramitación mediante un formato de solicitud firmado por el usuario y enviado al correo electrónico de la Institución para realizar el trámite virtual que se ha puesto en marcha desde la Pandemia del COVID 19.

Tercero se procede a enviar la notificación de recepción al usuario indicando que el documento ha ingreso para realizar el trámite y sea evaluado su petición.

Cuarto se procede a la derivación del documento para su atención de acuerdo a lo solicitado.

Quinto, se realizó el seguimiento respectivo mediante llamadas telefónicas o correos para el registro del seguimiento de la documentación para saber la ubicación y respuesta de la documentación anteriormente antes de la Pandemia se efectuaba mediante la Hoja de trámite en físico desglosable y esta era escrita mediante máquina de escribir para su despacho , luego orientar al usuario sobre el estado de su documento debido a las consultas de los mismos usuarios, existen casos de documentos o correos que suelen quedarse en el camino o las oficinas correspondientes que fueron derivadas para su atención, no brindan la información en el tiempo debido las oficina que dan atención a la solicitud de respuesta.

Todo este proceso se viene realizando desde que empezó la Pandemia ya que anteriormente todo el proceso de forma física y área por área y el seguimiento mediante la Hoja de trámite que va junto al expediente.

Por ello es importante la implementación de un sistema permita realizar el trabajo en línea y genere mejores resultados lo cual involucra a todas las áreas competentes donde va la documentación hasta la respuesta y conservación del documento.

De acuerdo a la Variable de Gestión de Trámite documentario se tiene como dimensiones:

Dimensión 1: Registro de documentos:

Primero se efectuará la selección y la consulta de trámites documentarios luego se procede al registro, el tipo de documento y la dirección de dicho documento. (Torres ,2019).

Dimensión 2: Control del trámite del documento

Se refiere que los documentos pueden ser intercambiados siempre y cuando haya devolución del documento original y la persona encargada del registro lo haya observado para su corrección. (Torres, 2019).

Finalmente, la dimensión 3: Respuesta de los documentos:

Es el trámite oportuno, orden en la respuesta, priorización, eficacia y eficiencia operativa del trámite y cumplimiento de expectativas sobre las respuestas en los tiempos determinados. (Torres, 2019).

EPISTEMOLOGÍA

La historia de la Gestión Administrativa:

La gestión administrativa se da con la aparición del hombre, es decir los seres humanos debían agruparse y poder realizar actividades para poder sobrevivir tuvieron que disponer sus recursos de la mejor manera y buscar sus alimentos para ello tenían que tomar buenas decisiones para poder seguir existiendo, esto se da en la Edad Antigua. En Egipto, Grecia, Roma y China se dio el llamado proceso administrativo teniendo participación en la Edad Media y en los últimos años del

imperio Romano, se dio la evolución de las ideas administrativas con las transacciones comerciales y la contabilidad moderna. Luego de la Edad Moderna en Prusia y también Austria se dio un movimiento administrativo llamado cameralitas en los años 1560 en la cual mejora los sistemas administrativos, ellos son los pioneros de la administración pública, a mediados del siglo XVIII.

Finalmente, en la Edad Contemporánea la administración se considera como verdadera ciencia y surgen teorías y funciones administrativas. Finalmente, en la Sociedad Moderna, la administración se visualiza que cada organización tiene en cuenta la toma de decisiones, la coordinación de actividades establecidas, la dirección de personas en la organización y la evaluación del desempeño de las personas siguiendo el fin establecido. (Escorza, 2015).

La historia de la Gestión de Trámite documentario:

Se da a inicios de la escritura en Mesopotamia a finales del cuarto milenio a.c., como parte de la administración se pasó la gestión documental a ciertas personas dentro de la compañía que administraban los repositorios físicos de documentos. En la década de los 80, los sistemas ya existentes permitían la gestión de la información en formato diferentes al papel desarrollándose software para almacenarlos los documentos o fotografías en red.

En los años 90 y 2000 la gestión documental, crecieron más y hoy en día los guardan en archivos electrónicos lo que da mayor seguridad para su recuperación y permite que toda institución pueda tener organizado su documentación y tener la facilidad de poder ubicar fácilmente la documentación, para una mejor atención al usuario. (DF-SERVER, 2020).

III. METODOLOGÍA

La metodología de investigación son los procedimientos y técnicas que se aplicarán ordenadamente en la elaboración de dicho estudio; determinando como investigador, la forma de ordenar y estudiar los datos conseguidos, con el objetivo de otorgar validez y rigor científico a los resultados del estudio. (universia, 2020).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El estudio que se está realizando es una investigación Básica, llamada también investigación pura o teórica y se origina desde un marco teórico cuyo objetivo es aumentar los conocimientos científicos sin discutir con ningún aspecto práctico de investigación. (Muntané, 2010).

Diseño de investigación:

La investigación busca la manera de como comprobara su idea o hipótesis, esta etapa se realizará el procedimiento en el que se espera obtener información o respuestas que respondan a la problemática de la investigación realizada. (Centro de investigación, 2018).

El diseño de investigación que se está efectuando, es diseño no experimental y de corte transversal es decir cuando las variables no se tratan de forma intencional, en la cual se observa anomalías tal cual suceden y luego ser analizados. (Hernández et al., 2010),

Los diseños no experimentales aplicados a esta investigación se basan a un tiempo pasado, es decir después de los hechos o sucesos, este tipo de estudio inspecciona las actividades que ya pasaron además este diseño no poseen el control de lo que se está estudiando es decir sobre el entorno que se está investigando. (Cheryl Bagley Thompson ,2007) .

Así mismo el nivel de este estudio, es descriptivo correlacional porque, se refiere a las dos variables y su evaluación, es decir estudiar el grado de correlación entre ellas, mediante análisis descriptivos precedentes de la información obtenida, se medirá cada variable y estudiar sus relaciones entre ambas. (Arias ,2020).

Dicha investigación es de corte transversal debido a que se recogerán datos en un tiempo determinado, en la cual se describió variables y se analizarán sucesos en un momento dado. (Hernández, 2010).

El enfoque de la investigación que se está aplicando, es de enfoque Cuantitativo que es la recolección y estudio de análisis de datos obtenidos, para responder preguntas que se han planteado en esta investigación y probar la hipótesis formulada anticipadamente, existe confianza en la medición de variables e instrumentos de investigación. (Ñaupas et al., 2018).

Por consiguiente, en esta investigación se aplicó el método cuantitativo la cual se describe a un conjunto de técnicas, estrategias e hipótesis que permite analizar el contexto tanto económico, social y psicológico mediante la interpretación de numeraciones lo que ha permitido reunir información numérica que son datos numéricos es decir básicamente cuantitativo, esta metodología ha permitido al investigador hacer análisis estadísticos, porcentajes para poder mostrar la relación que existe entre los datos. (Coghian & Brydon-Miller, 2014).

En el método de investigación es hipotético deductivo, da a saber la verdad o falsedad del enunciado, para poner a prueba la hipótesis. (Behar, 2008).

3.2. Variable y operacionalización

La operacionalización de variables se define como un proceso, mediante el cual se cambia una variable teórica compleja en una variable empírica. (Medina ,2014).

Definición Conceptual de Gestión Administrativa:

Implica el desarrollo de los procesos administrativos, son más que una secuencia cíclica y dinámica que interactúan entre sí, a la vez permite realizar correcciones o ajustes en el proceso de retroalimentación, estos procesos están comprendidos por la planeación, organización, y saber dirigir y controlar procesos. (Chiavenato ,2014).

Definición operacional de la Gestión Administrativa:

En el estudio realizado se identificó las dimensiones detalladas, se especificarán los indicadores, entre ellos tenemos:(1) Funciones de los trabajadores. (2) Rendimiento (3) Desempeño laboral. (4) Documento de gestión. (5) Asignación de recursos. (6) Instrumentos normativos internos. (7) Fortalecimiento de capacidades. (8) Programas Formativos. (9) Cultura Organizacional. (10) Niveles de Comunicación. (11) Niveles de comunicación. (12) Evaluación del desempeño laboral. (13) Satisfacción al usuario. (14) Conocimiento del MAPRO.

Definición Conceptual de Gestión Tramite Documentario:

Es el camino o trayecto del documento, desde su recepción o creación hasta el cumplimiento de su respuesta administrativa en la organización y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso. (Torres ,2019).

Definición operacional de Gestión Tramite Documentario:

Es el curso y trayecto del documento desde que ingresa hasta la respuesta de la información, brindado un servicio de calidad, mediante un proceso de modernización

En el estudio realizado se identificó las dimensiones detalladas, se especificarán los indicadores, entre ellos tenemos: (1) Registro y Organización. (2) Procedimientos. (3) Cronograma de atención. (4) Soporte Informático. (5) Personal capacitado. (6) Canales de comunicación. (7) Reporte de los documentos. (8) Monitoreo de documentos. (9) Celeridad de documentos. (10) Orden y cumplimiento. (11) Eficacia y eficiencia. (12) Calidad de servicio.

Para determinar sus niveles se hará uso de la escala ordinal es donde existe un orden relativo con respecto sus características evaluadas, da a conocer que sus categorías de datos están de forma clasificadas y ordenadas. (Coronado Padilla ,2007).

En esta investigación se aplicará la escala medición en ambas variables y será la escala Ordinal determinado Nunca como 1, Casi nunca como 2, A veces como 3, Casi siempre como 4 y Siempre como 5 para determinar el nivel de calificación durante la encuesta realizada.

3.3. La Población, muestra y muestreo

La Población, muestra y muestreo que se viene realizando se considera a la población, un conjunto de personas donde se encontrará información para generar conclusiones. (Palella & Martins, 2008).

Así mismo el muestreo es importante para realizar la estadística de esta investigación la muestra que se tomó en esta investigación es sobre la población analizar sin tener que realizar el recojo de la información a cada miembro de la población esto implica ahorro en tiempo y ahorro de costos ya que la población puede ser grande o infinita por ello se toma una muestra que represente a la población que se está investigando. (De Smith, 2018).

La población está comprendida por 30 trabajadores de las unidades de Dirección General de Administración y la Unidad de Trámite Documentario de una Universidad Pública del Cercado de Lima, los cuales están directamente relacionadas al uso de la gestión administrativa y la gestión del trámite documentario, que se da en las diferentes áreas, de la Universidad Pública, cercado de Lima.

Criterio de inclusión:

Son todos los trabajadores analista, asistentes, secretarias que laboran en el área administrativa, Oficina de Secretaría General y Unidad de Trámite Documentario, los trabajadores estables son permanentes y conocen los procesos administrativos, que han venido cambiando por el crecimiento de la institución y están en constante relación con la parte de la gestión de trámite documentario de la institución de la universidad pública, cercado de Lima.

Criterio de exclusión:

Para obtener resultados óptimos y no generar variantes o cambios se ha visto en la necesidad de excluir a los trabajadores operativos o no permanentes, no estables

que no están involucrados en la parte administrativa y documentaria de la Universidad Pública del Cercado de Lima es decir trabajadores operativos.

La muestra según Tamayo & Tamayo (2006) es el conjunto de personas que se identifica para estudiar los caracteres en totalidad de una población o universo.

Debido a que la población es pequeña se ha considerado, que la muestra sea el personal estable y que está en constante relación e involucrado con la gestión documentaria y administrativa, Por ello se aplicó el instrumento a los 30 trabajadores de la institución al juicio del investigador.

En el caso del Muestreo, existen dos formas de muestreo probabilístico y no probabilístico, La primera específica de que todos los miembros de una población pueden ser considerados y la segunda forma no todos los miembros podrán ser considerados ya dependerá del criterio del investigador, como también existen tipos de muestreos aleatorio simple, muestreo estratificado, muestreo por cuotas, muestreo intencionado, muestreo mixto y otros

La muestra que se considera en esta investigación es muestra a juicio del investigador de tipo censal, pues se seleccionó a toda la población de analistas, asistentes y secretarias estables que manejan la Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario de la institución y se refiere a todas las unidades de investigación y son consideradas como muestra. (Ramírez,1997) .

En esta investigación se hizo el muestreo de juicio del investigador a tipo censal debido a que se está tomando a los 30 trabajadores estables de la parte administrativa, de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario que se relacionan con la gestión administrativa y gestión documentaria de la universidad pública, Cercado de Lima.

Unidad de análisis:

Es la base de una investigación, que por medio de un análisis de un fragmento del documento o comunicación. Que puede ordenar con arreglo a distintos criterios. (Balcells ,1994).

La Unidad de Análisis de esta investigación está conformada por la cantidad de trabajadores de la Dirección General de Administración, Oficina de Secretaría

General y unidad de Trámite Documentario los cuales están relacionados con la parte de la Gestión Administrativa y Gestión de Trámites Documentarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación

Se aplicó el instrumento de la encuesta, es una de las técnicas más usadas para el recojo de información es la aplicación del cuestionario mediante la elaboración de preguntas para el recojo de la información. (Bernal, 2006).

Por lo tanto, el instrumento utilizado es la encuesta que se usó en dicha investigación la cual es para responder a las interrogantes que se han formulado o planteado para resolver la problemática de una organización en otras palabras permite observar y evaluar lo que se quiere saber y trazar metas para cerciorarse que se han cumplido con los objetivos trazados y además este instrumento ha permitido saber qué cantidad de información existe en el ámbito analizado. (Isaac & Michael, 1997).

Por eso como primer punto de esta investigación se tuvo en cuenta que la encuesta es utilizada para detallar cuantitativamente los diferentes estados específicos en una determinada muestra o población que permite visualizar la relación que existe o no existente entre variables de esta investigación otro punto importante es que la información que se ha obtenido es mediante la persona encuestada en un contexto determinado. (Kraemer, 1991).

Los cuestionarios por escrito se pueden dirigir por entrevista o por correo, para las encuestas debe tener instrucciones claras, con preguntas relativamente simples y formas relativamente sencillas de responderlas. Realmente no se puede esperar que la gente escriba o respuestas complejas, los cuestionarios estructurados para el diseño de la investigación, es que las preguntas están estandarizadas con un significado común y transparente, o al menos se hace todo lo posible para garantizarlo. (Bechhofer et al.,2000).

En otras palabras, se tiene claro en esta investigación que la encuesta sirve para examinar las insuficiencias, evaluar la demanda es decir lo que se quiere hacer y el posible hecho o problema que está atravesando dicha organización. (Salant & Dillman,1994).

La técnica usada es a encuesta que se realizó es de manera confidencial y la escala que se aplicó es una escala ordinal llamada escala de Likert es un método de medición que se utilizara con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas mediante la calificación que se va utilizar para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo.

Los instrumentos de recopilación de datos en la Universidad Pública, Cercado de Lima ,se realizaron mediante los cuestionarios, es decir la relación de preguntas formadas por 30 preguntas por la primera variable Gestión Administrativa y 30 preguntas por la variable Gestión de Trámite documentario cada una con sus dimensiones e indicadores, las preguntas se harán de forma afirmativa y se elegirán mediante la escala de Likert empleando entre sus alternativas de respuesta Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Con respecto a la Validez:

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (Hernández, 2002).

En el estudio realizado para ver el nivel en que mi instrumento mide lo que verdaderamente pretende medir, se realizará la validez mediante el pedido a la Universidad, la cual nos facilitó a los docentes expertos en validación.

Tabla 1

Validez del Instrumento

<u>Experto</u>	<u>Grado académico</u>	<u>Aplicable</u>
Paca Pantigoso, Flabio Romero	Doctor	Si
Candia Menor, Marco Antonio	Doctor	Si

Confiabilidad:

Confiabilidad es el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto, siempre producirá resultados iguales y producen valores que oscila de 0 a 1 para medir el grado de confiabilidad. (Hernández, 2002).

Es importante la validez del instrumento en la investigación, ya que es la representación de que el instrumento pretende medir más de lo que se quiere medir, basándose al vínculo sobre el objetivo de la investigación y haciendo énfasis de que información numérica está enfatizando el investigador para el trabajo de investigación. Así mismo es importante la confiabilidad del instrumento en esta investigación ya que mediante esta prueba de confiabilidad uno puede saber si los datos que han sido recabados son los correctos y confiables para proseguir con la investigación. (Network, 2018).

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) mencionaron que el Alfa de Cronbach es empleado para medir el grado de confianza de un instrumento de medición, con respecto al grado en que su aplicación se empleara el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, que oscila entre 0 y 1, donde cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad.

En el presente trabajo de investigación presenta la validez, y por ello se procederá a la prueba piloto, para determinar la confiabilidad del instrumento y se aplicó a los analistas, asistentes administrativos y secretarías al área Administración, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite que Documentario que manejan la Gestión administrativa y la Gestión de Trámite documentario ,se aplicó la encuesta a 10 asistentes administrativos y se identificó el nivel de fiabilidad de la primera variable de gestión administrativa con 30 preguntas del instrumento de la encuesta obteniendo el alfa de Cronbach es igual 0.915 de acuerdo a la valoración lo que significa que el nivel de confiabilidad es bueno porque está dentro de su rango.

De la segunda variable de Gestión de Trámite Documentario con 30 preguntas el nivel de fiabilidad del alfa de Cronbach es igual a 0.921 de acuerdo a la valoración lo que significa que el nivel de confiabilidad es bueno.

3.5. Procedimientos

Se ejecutó en una Universidad pública, Cercado de Lima, con previo permiso de la institución mediante el correo de la institución mediante carta de presentación a la Presidenta de la Universidad Pública del Cercado de Lima una vez, aceptada la validación de la encuesta por los validadores, se aplicó dicha cuestionario a 30 servidores estables de área de administración, Oficina de Secretaría General y la

unidad administrativa de la institución que manejan la Gestión Administrativa y Gestión de Trámites Documentario y una vez recolectada la información y obtenido el cuestionario ya resuelto, se proceda con el procesamiento de datos a través del SPSS statistics 25. Este cuestionario nos ayudara a tener una respuesta específica, para poder evaluar el manejo que se tiene en la institución y así dar recomendaciones para un desarrollo satisfactorio en la institución.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística Descriptiva:

Este tipo de estadística permite la recolección de datos con la cual se puede observar una serie de características representadas en gráficos. (Bernat 2014).

La Estadística Inferencial:

Es la que analiza y da conclusiones con respecto a la muestra de estudio. (Borrego, 2008).

Se conoce como pruebas no paramétricas es el análisis de los datos que no tienen una distribución específica, se basan en una hipótesis, los datos no están constituidos de forma normal poseen limitaciones cuyos resultados estadísticos son ordenados lo que facilita su fácil entendimiento son menos poderosas que las paramétricas y más flexibles.

Con respecto a la prueba paramétrica poseen una distribución normal para analizar los elementos de una determinada muestra y son aplicadas a variables numéricas y para su respectivo análisis deben tener una población grande, para que su cálculo sea más exacto al momento de realizar la prueba. (Bonnini et al., 2014).

El procesamiento de los datos se hizo mediante las encuestas que se realizaron y se harán con el apoyo del programa informático Microsoft Excel, para realizar la clasificación, registro, tabulación y codificación ,dicho procesamiento estadístico, con el programa estadístico SPSS 25, para Windows, con el que se procederá analizar cada una de las variables, por mediante tablas y gráficos de distribución de frecuencias, a nivel inferencial se comprobará la hipótesis planteada y se buscará encontrar el nivel de correlación entre ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

Se conoce como Derecho de autor al pensamiento legal que apuntan a la protección de la "propiedad" así mismo los derechos de autor deben ser para los estudiantes, maestros, investigadores, escritores independientes, músicos y artistas. (Vaidhyanathan, 2001).

La finalidad de la ética profesional se determina mejor en las distintas líneas, códigos éticos y códigos de conducta de las diferentes profesiones, lo que incluye la protección del público en general contra daños y perjuicios y el respeto de derechos importantes como la confidencialidad. (Strain et al., 2009).

La presente investigación tiene como bases la Guía de Elaboración del Proyecto de Investigación y Tesis de la Universidad César Vallejo, así como se someterá dicha investigación al uso del Software Turnitin para evitar y detectar posibles similitudes, también se respetará las teorías y definiciones conceptuales de los autores y se realizará las referencias bajo la norma APA actuales, esta investigación pretende dar recomendaciones de mejora a la institución.

IV. RESULTADOS

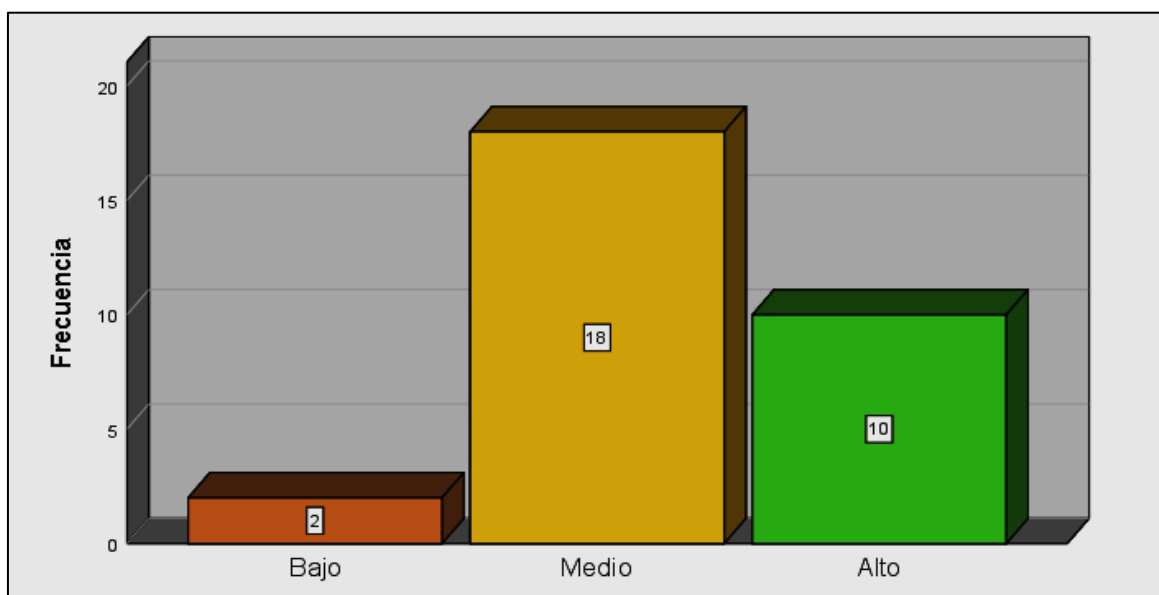
Tabla 2

Variable 1. Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	6,7
	Medio	18	60,0
	Alto	10	33,3
	Total	30	100,0

Figura 1

Variable 1. Gestión Administrativa



Fuente: SPSS 25

Con respecto al análisis de esta tabla y la figura que se aprecia, se tuvo como respuesta del total de trabajadores encuestados del área de administración, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámites Documentario de la Universidad Pública, el 60% dice que la forma que maneja la gestión administrativa en estas oficinas demuestra un nivel medio, mientras que 33.3% presenta un nivel alto, mientras que el 6.7% demuestra un nivel bajo eso se debe a que existe ciertas debilidades en los procesos administrativos con respecto a las documentaciones de la institución.

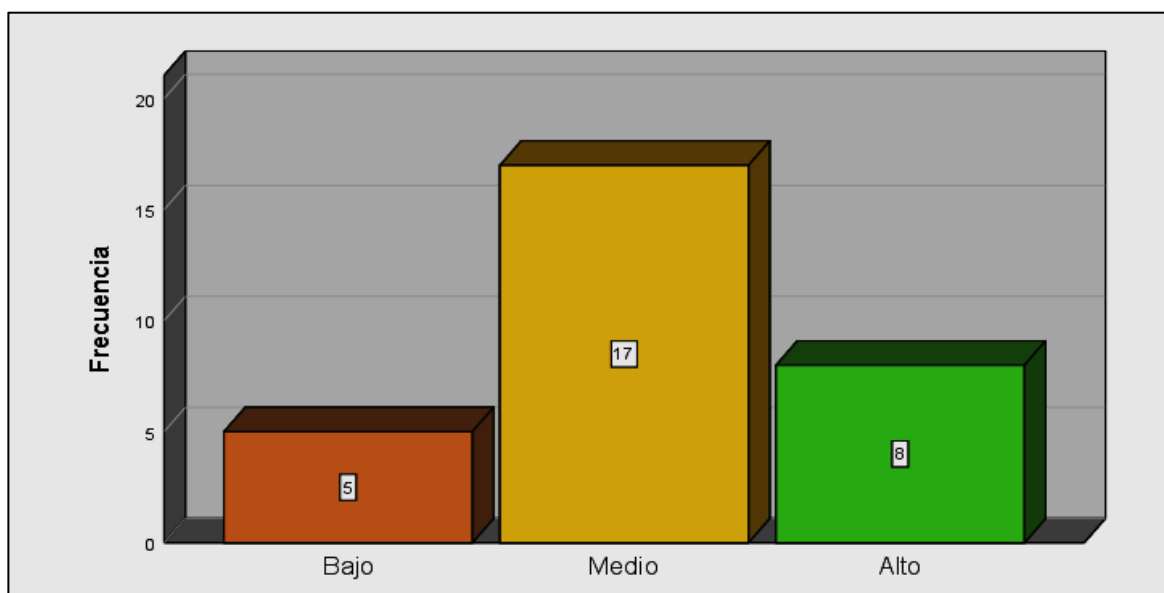
Tabla 3

D1. Planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,7
	Medio	17	56,7
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

Figura 2

D1. Planificación



Fuente: SPSS 25

En esta tabla y figura se analiza que esta dimensión da como respuesta con referente a los encuestados del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, se tiene como resultado el 56.7% como apreciación con respecto a la planificación y está en un nivel medio, como nivel alto el 26.7% y finalmente como nivel bajo el 16.7% lo que implica que hay ciertas deficiencias en los conocimientos de las funciones y de los documentos de gestión que manejan la institución.

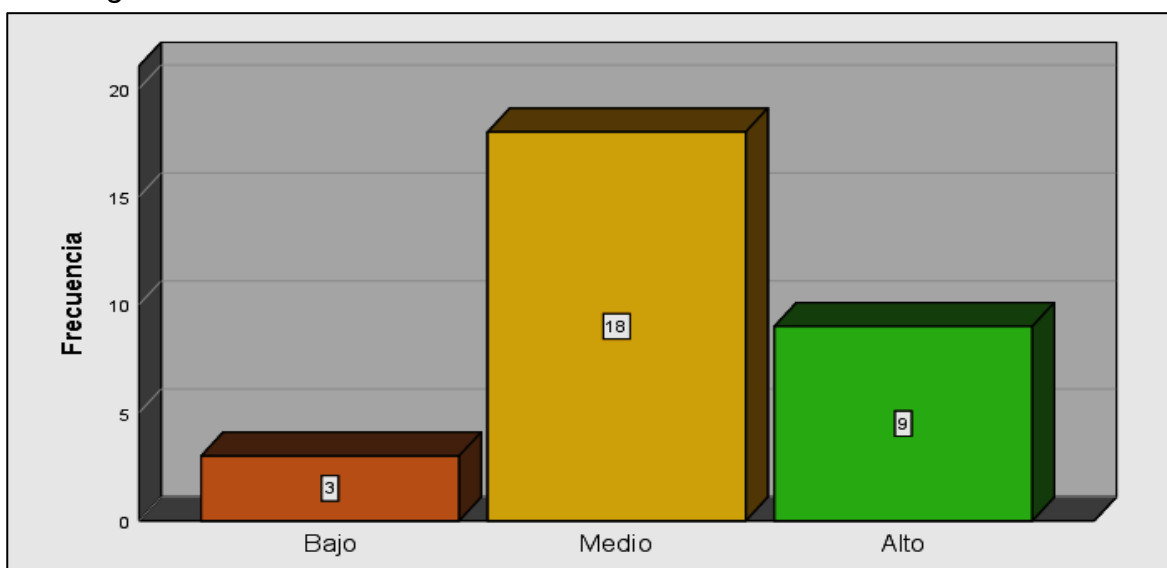
Tabla 4

D2. Organizar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10,0
	Medio	18	60,0
	Alto	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura 3

D2. Organizar



Fuente: SPSS 25

En esta dimensión se tiene como resultado del total de trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública el 60% tiene un nivel medio en cuanto a organizar en sus procesos administrativas con respecto a la documentación, el 30% es nivel alto y el 10% es de nivel bajo, esto se debe a la poca intervención del fortalecimiento de capacidades de los trabajadores dificultándose en el conocimiento de los diferentes procesos administrativos de la institución.

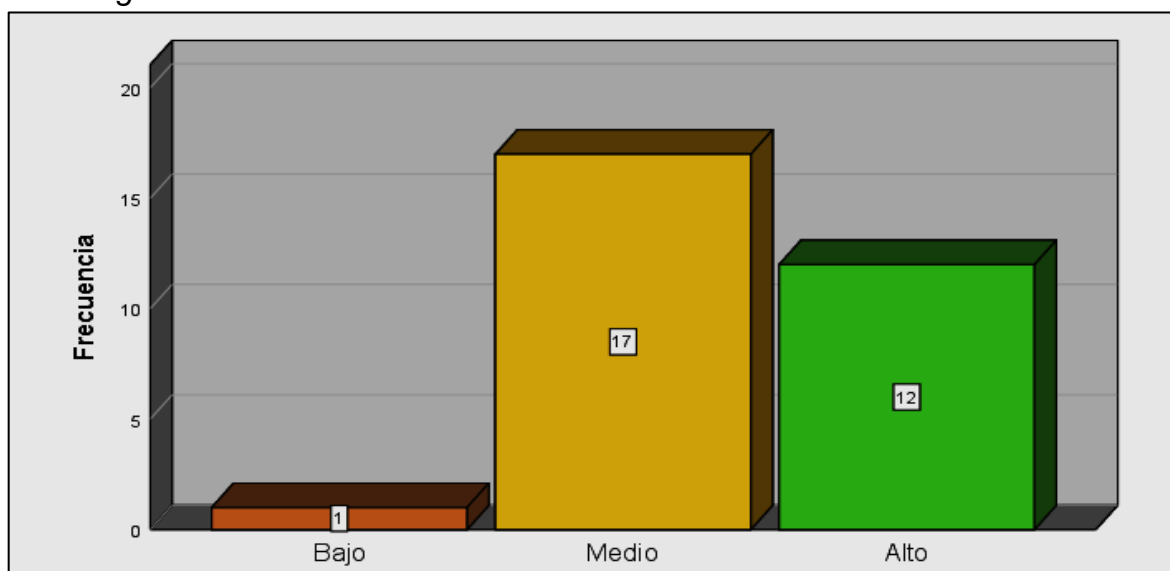
Tabla 5

D3. Dirigir

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,3
	Medio	17	56,7
	Alto	12	40,0
	Total	30	100,0

Figura 4

D3. Dirigir



Fuente: SPSS 25

Observando la información de la tabla y figura del total de trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, el 40% declaró que la dirección en la institución se encuentra en un nivel alto, el 56.7% se dio en un nivel regular y el 3.3% en un nivel bajo, esto se debe a que los niveles de comunicación y programas formativos hacia los y trabajadores deberían ser reforzados para un mejor gestión administrativa de la institución

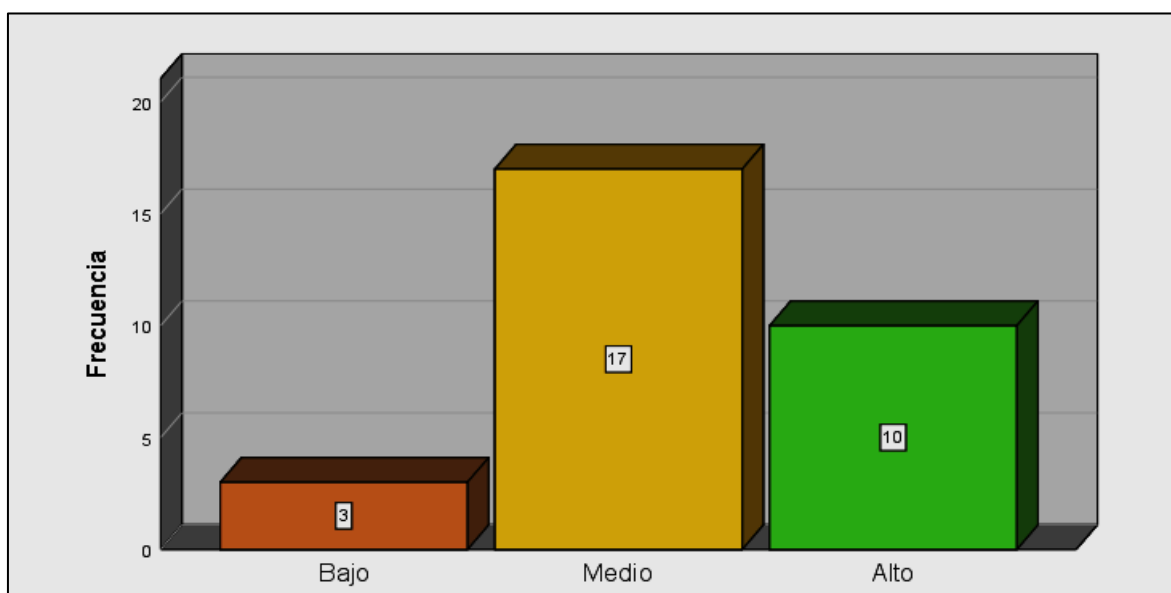
Tabla 6

D4. Controlar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10,0
	Medio	17	56,7
	Alto	10	33,3
	Total	30	100,0

Figura 5

D4. Controlar



Fuente: SPSS 25

Se observa en la tabla y figura que los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite de Documentario de la Universidad Pública, el 56.7% dio como resultado del control de sus procesos administrativos en la institución están en un nivel medio, el 33.3% se encuentra en un nivel alto y el 10% en un nivel bajo, esto se debe tener en cuenta en el conocimiento de los procesos administrativos con respecto a las documentaciones de la institución y en conjunto con el desempeño laboral generar una buena satisfacción al usuario.

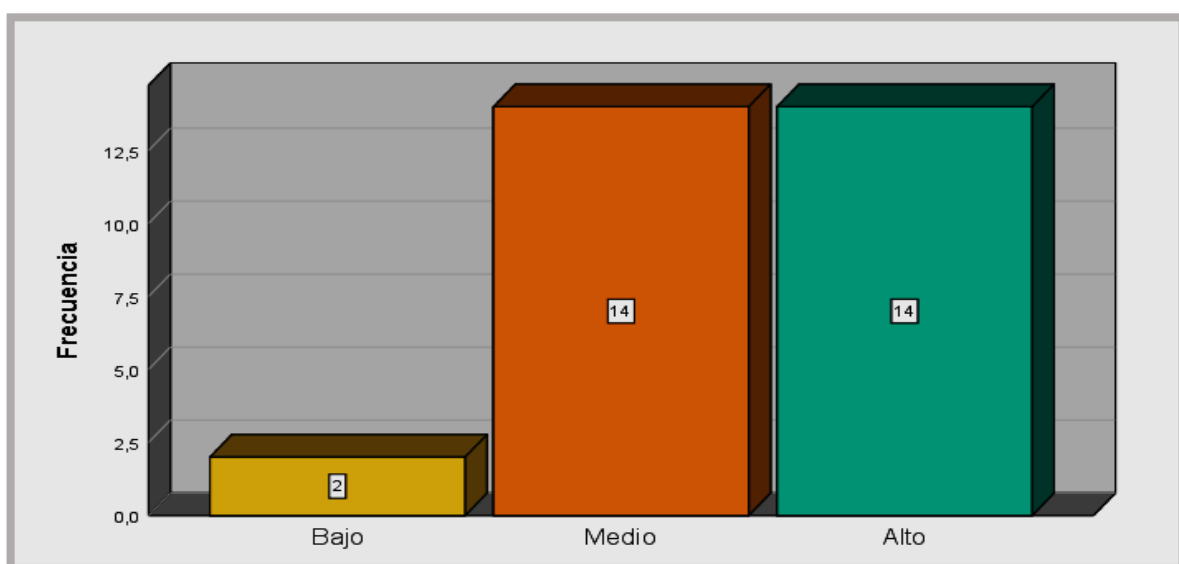
Tabla 7

Variable 2. Gestión de Trámite Documentario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	6,7
	Medio	14	46,7
	Alto	14	46,7
	Total	30	100,0

Figura 6

Variable 2. Gestión de Trámite Documentario



Fuente: SPSS 25

El análisis de la tabla y figura que los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública se visualiza, que el 46.7% está en un nivel alto en cuanto a la Gestión de trámite Documentario, el 46.7% declaró que está en un nivel medio y el 6.7% se encuentra en un nivel bajo, se da debido a que las documentaciones que ingresan a la institución aun viene siendo de forma manual y hoy por la pandemia se realiza por correo institucional, no existe un sistema de trámites que permita interconectar las diferentes áreas de la institución que conlleven a una mejor organización control y rapidez en la respuesta a las documentaciones del usuario en tiempo real.

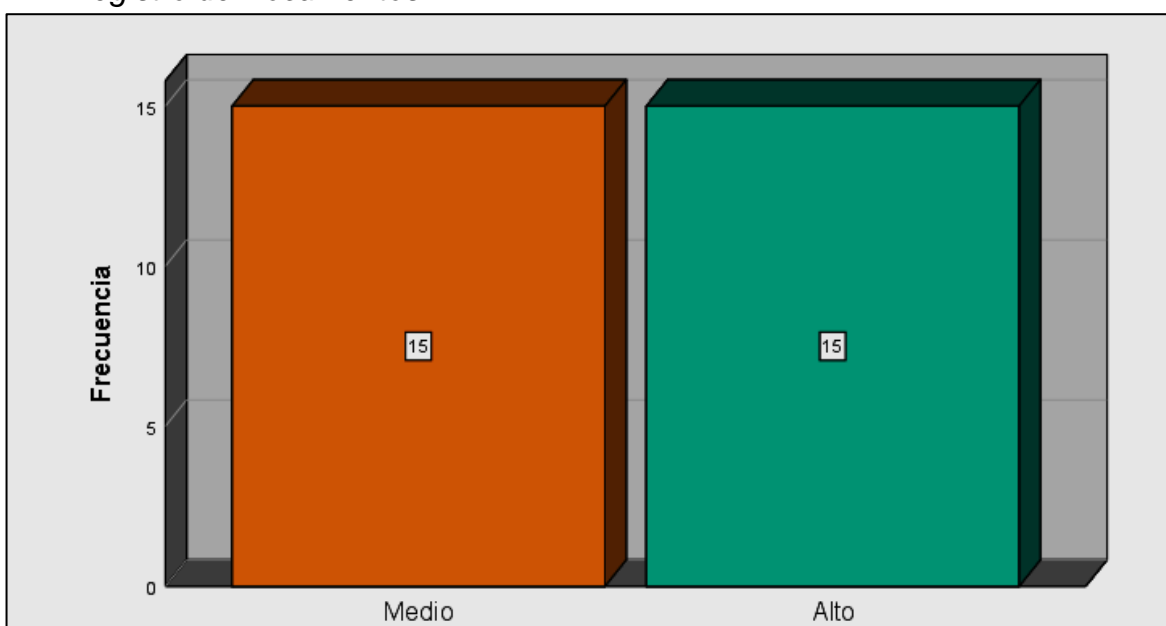
Tabla 8

D1. Registro de Documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	15	50,0
	Alto	15	50,0
	Total	30	100,0

Figura 7

D1. Registro de Documentos



Fuente: SPSS 25

Del análisis de los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario se observa que el 50% con respecto al registro de documentos de la institución en la Gestión de Trámites Documentarios está en un nivel alto y el 50% está en un nivel medio, esto da a que hay ciertas deficiencias en la utilización de herramientas tecnológicas como no contar con un soporte informático, es decir una plataforma de trámites que permita digitalizar las documentaciones, organizarlos, establecer los procesos de las documentaciones y respetando las atenciones de las documentaciones en tiempos establecidos.

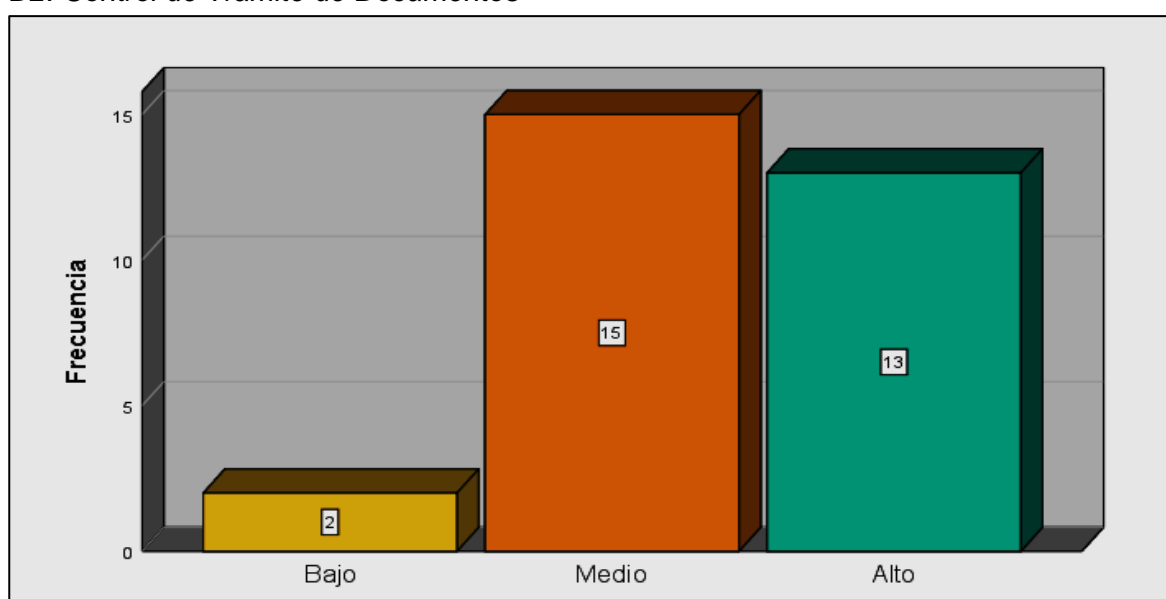
Tabla 9

D2. Control de Trámite de Documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	6,7
	Medio	15	50,0
	Alto	13	43,3
	Total	30	100,0

Figura 8

D2. Control de Trámite de Documentos



Fuente: SPSS 25

El análisis de la tabla y figura de los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, el 50% declaró de acuerdo al control de trámites de documentos de la institución está en un nivel medio, el 43.3% se encuentra en un nivel alto y el 6.7% en un nivel bajo, esto se debe a que haya ciertas deficiencias con respecto al personal capacitado, al monitoreo de las documentaciones, la empleabilidad de los canales de comunicación y mantener actualizado el reporte de las documentaciones que han sido atendidas en su debido tiempo y por atender para ello es importante la implementación de una plataforma digital.

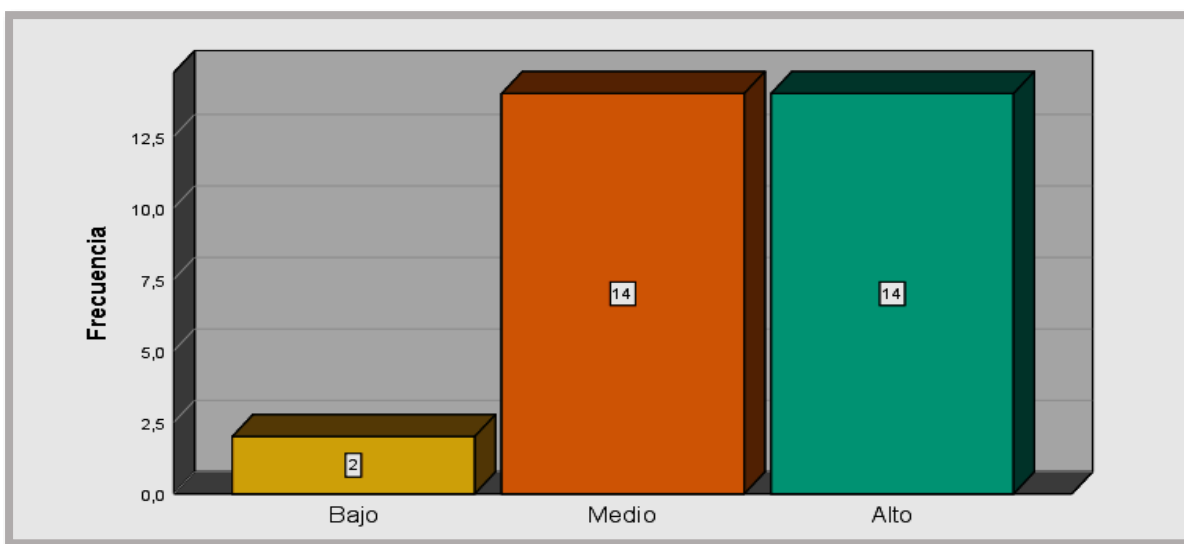
Tabla 10

D3. Respuestas de los Documentos de Trámite

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	6,7
	Medio	14	46,7
	Alto	14	46,7
	Total	30	100,0

Figura 9

D3. Respuestas de los Documentos de Trámite



Fuente: SPSS 25

Se observa en la tabla y figura de los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, el 46.7% está en un nivel alto con respecto a las respuestas de los documentos de trámite de la institución, el 46.7% está en un nivel medio y el 6.7% en un nivel bajo esto significa que existe ciertas deficiencias con el orden y cumplimiento de las atenciones del documento, la atención de los documentos que requieren mayor celeridad, la eficiencia y eficacia de un servicio de calidad al usuario con respecto a la respuesta oportuna esto se debe a la falta de un soporte tecnológico con respecto a los tramites documentarios que no ponga en riesgo la falta de respuesta a tiempo o que la documentación se pierda en el camino para su respuesta y atención.

Análisis descriptivo

Tablas cruzadas: Variable 1- Variable 2

Tabla 11

Cruce de la V2. Gestión de Trámite Documentario y la V1. Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión de Trámite Documentario	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
	Medio	Recuento	1	11	2	14
		% del total	3,3%	36,7%	6,7%	46,7%
	Alto	Recuento	0	6	8	14
		% del total	0,0%	20,0%	26,7%	46,7%
Total		Recuento	2	18	10	30
		% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Figura 10:

Cruce de la V2. Gestión de Trámite Documentario y la V1. Gestión Administrativa



Fuente: SPSS 25

Se observa que los datos de la tabla y figura, de cruce de las variables del total de trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, cuyo propósito del objetivo general es manifestar de qué forma se relaciona las variables Gestión

Administrativa y Gestión de Trámite Documentario, la cual tiene como resultado el 3.3% reveló que la Gestión Administrativa presenta un nivel bajo, por ende, la Gestión de Trámites Documentarios también está en un nivel bajo, el 36.7% mostró que la Gestión Administrativa presenta un nivel medio por ende la Gestión de Trámites documentario también está en un nivel medio y finalmente se observó que el 26.7% de la Gestión Administrativa tiene un nivel alto, por ende, la Gestión de Trámite Documentario está también en un nivel alto.

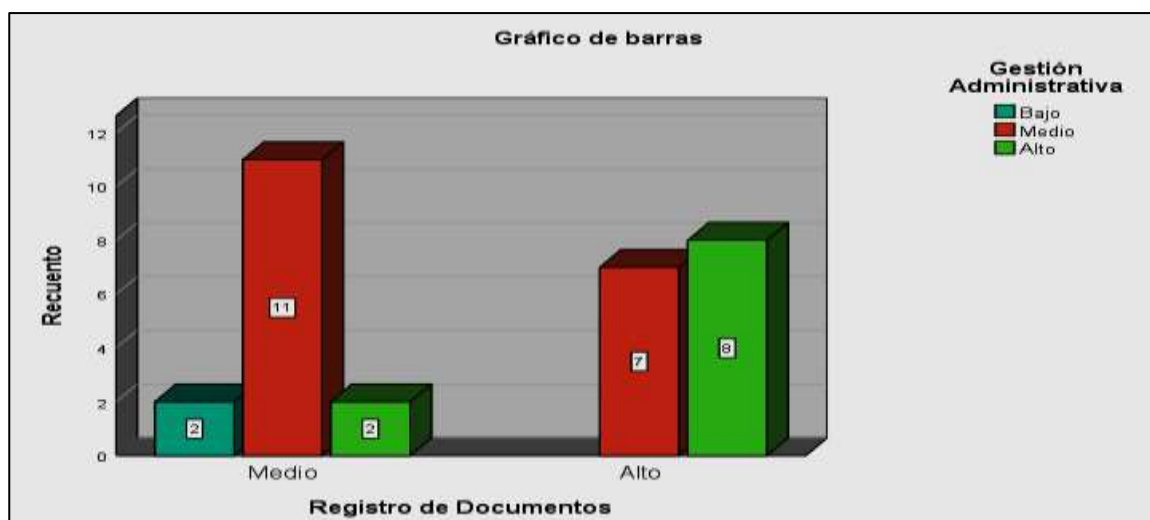
Tabla 12

Cruce de la D1. Registro de Documentos y la V1. Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D1. Registro de Documentos	Medio	Recuento	2	11	2	15
		% del total	6,7%	36,7%	6,7%	50,0%
	Alto	Recuento	0	7	8	15
		% del total	0,0%	23,3%	26,7%	50,0%
Total		Recuento	2	18	10	30
		% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Figura 11

Cruce de la D1. Registro de Documentos y la V1. Gestión Administrativa



Fuente: SPSS 25

Se observa que los datos de la tabla y figura, de cruce de las variables del total de los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, cuyo propósito del objetivo específico es manifestar de qué forma se relaciona las variables Gestión Administrativa y el registro de documentos, la cual tiene como resultado el 36.7% sobre registro de documentos es medio, por ende, la Gestión Administrativa es medio, el 26.7% manifestó que el registro de documentos es alto, por ende, la Gestión Administrativa es también alto.

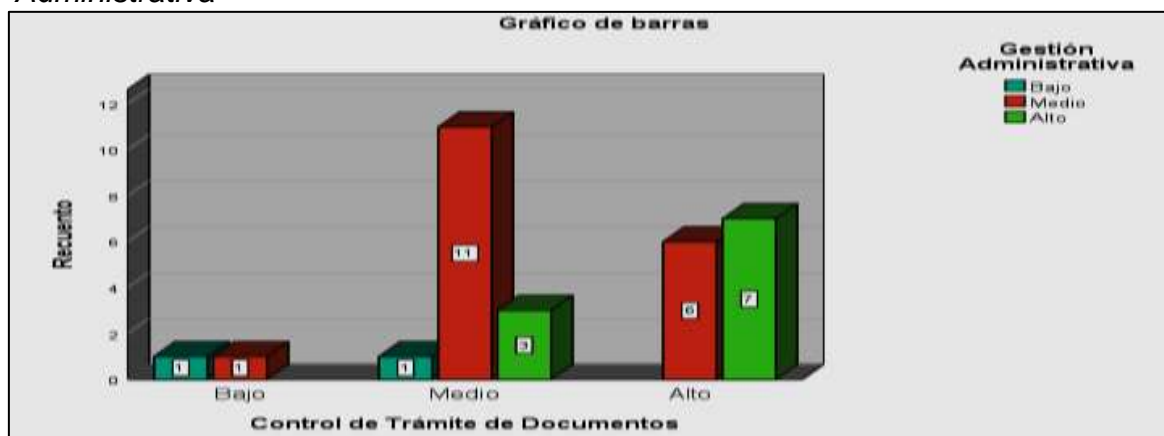
Tabla 13

Cruce de la D2. Control de Trámite de Documentos y la V1. Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D2. Control de Trámite de Documentos	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
	Medio	Recuento	1	11	3	15
		% del total	3,3%	36,7%	10,0%	50,0%
	Alto	Recuento	0	6	7	13
		% del total	0,0%	20,0%	23,3%	43,3%
Total		Recuento	2	18	10	30
		% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Figura 12

Cruce de la D2. Control de Trámite de Documentos y la V1. Gestión Administrativa



Fuente: SPSS 25

Se observa en la tabla y figura, del cruce de la variable y la dimensión de los trabajadores del área administrativa, Oficina de Secretaría General y Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, cuyo propósito del objetivo específico es manifestar de qué forma se relaciona las variables Gestión Administrativa y el control de documentos, el 3.3% declaró que el control de trámites de documentos es bajo, por ende, la Gestión Administrativa también está es bajo, el 36.7% manifestó que el control de trámites de documentos es medio, por ello la Gestión administrativa también es medio, finalmente el 23.3% declaró que el control de trámites de documentos es alto, por consiguiente, la Gestión Administrativa es alto.

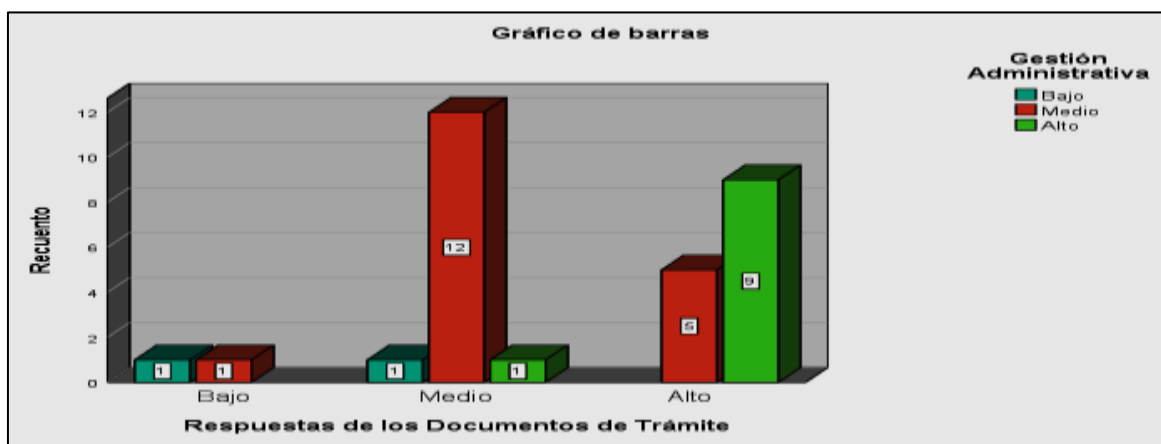
Tabla 14

Cruce de la D3. Respuestas de los Documentos de Trámite y la V2. Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D3. Respuestas de los Documentos de Trámite	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
	Medio	Recuento	1	12	1	14
		% del total	3,3%	40,0%	3,3%	46,7%
	Alto	Recuento	0	5	9	14
		% del total	0,0%	16,7%	30,0%	46,7%
Total		Recuento	2	18	10	30
		% del total	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%

Figura 13

Cruce de la D3. Respuestas de los Documentos de Trámite y la V2. Gestión Administrativa



Fuente: SPSS 25

Se observa en la tabla y figura, del cruce de la variable y la dimensión de los trabajadores del área de administración, Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámite Documentario de la Universidad Pública, cuyo objetivo específico es manifestar de qué forma se relaciona las variables Gestión Administrativa y la respuesta del documento de trámite, el 3.3%, que la respuesta de los documentos de trámite es bajo, por ende, la Gestión Administrativa es también bajo, el 40% declaró que la respuesta de los documentos de trámite es medio, por ende, la Gestión Administrativa es también medio y finalmente el 30% declaró que la respuesta de los documentos de trámites es alta, por ende, la Gestión Administrativa es también alta.

Prueba de normalidad

Se realizó la normalidad mediante el uso de la estadística Shapiro Wilk, debido a que la población analizar es decir la muestra para este test debe ser inferior a 50 encuestados por ello se usó este test debido a que la cantidad en esta investigación es de 30 encuestas. En esta estadística inferencial del trabajo de investigación, se comprobó la distribución de datos es decir de qué manera se distribuye cada variable que se investigó.

En el que:

H0 Los datos de la muestra poseen una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no poseen una distribución normal

Criterio de decisión:

Hipótesis es nula si el valor $p > 0.05$ es decir los datos tienen una distribución normal (r de Pearson)

Hipótesis alterna si el valor $P < 0.05$ es decir los datos no tienen una distribución normal (Rho de Spearman)

Para ello en esta investigación se tiene que comparar el valor de Significancia respecto al valor P.

Tabla 15

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Trámite Documentario	,300	30	,000	,749	30	,000
Gestión Administrativa	,343	30	,000	,745	30	,000

Se observa en esta tabla, que los datos de la muestra son 30 elementos y por ende si son menores a 50 elementos se aplicó la Prueba de Shapiro Wilk y al tener como respuesta un $P < 0.05$, se cumple el criterio de decisión que contradice a la H0 que significa que no muestra una distribución normal, es decir es una muestra

no paramétrica por los datos de la muestra que son menores a 30 elementos a lo que deduce en aplicar la estadística de Rho de Spearman en esta investigación.

La prueba de la hipótesis general de la investigación:

Se tiene:

H0: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con la Gestión de Trámites Documentarios de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021.

Hipótesis General: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Gestión de Trámites Documentarios de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis general

			V2. Gestión de Trámite Documentario	V1. Gestión Administrativa
Rho de Spearman	V2. Gestión de Trámite Documentario	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	V1. Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Se analiza que la tabla de correlaciones se determinó un nivel de significancia (sig.) = 0.001 lo que significa que de acuerdo al criterio por ser menor a 0.05 se debe contradecir la H0 y admitir que la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Gestión de Trámites Documentarios de la Universidad Pública del Cercado de Lima, por consiguiente, el coeficiente de correlación es igual a 0.589 lo que dignifica una correlación positiva considerable entre ambas variables de la investigación.

La Prueba de las Hipótesis específica 1 en la investigación:

H0: La Gestión Administrativa, no se relaciona significativamente con el registro de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021.

Hipótesis Específica 1(HE1): La Gestión Administrativa, se relaciona con los Registros de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 1

			D1. Registro de Documentos	V1. Gestión Administrativa
Rho de Spearman	D1. Registro de Documentos	Coeficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	V1. Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

El análisis de esta tabla de correlaciones se tiene como respuesta el nivel de significancia(Sig.) =0.03, y de acuerdo al criterio por ser menor a 0.05 se debe de contradecir a la H0 y aceptar que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con los registros de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima 2021,obteniendo como resultado la coeficiente de correlación es igual a 0.529 , lo que indica una correlación positiva considerable entre la Variable y la dimensión de la investigación.

La Prueba de hipótesis específica 2 de la investigación:

H0: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con el control de documentos en la Universidad Pública del Cercado de Lima, 2021.

Hipótesis Específica 2(HE2): La Gestión Administrativa, se relaciona significativamente con el registro de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima, 2021.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 2

			D2. Control de Trámite de Documentos	V1. Gestión Administrativa
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,004
	D2. Control de Trámite de Documentos	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,512**	1,000
	V1. Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

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

En la tabla se observa que la correlación, se obtiene cuando el nivel de significancia(Sig.) = 0.04 la cual el criterio dice que por ser menor a 0.05, se debe contradecir la H0 y aceptar que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el control de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021 y por consiguiente el coeficiente de correlación es 0,512 lo que indica que la correlación es positivamente considerable entre la Variable y la dimensión de la investigación.

La Prueba de Hipótesis específica 3 de la investigación:

H0: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con la respuesta de documentos de trámite de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021.

Hipótesis Específica 3 de la investigación (HE3): La Gestión Administrativa, se relaciona significativamente con la respuesta de documentos de trámites de la Universidad Pública del Cercado de Lima,2021.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 3

			D3. Respuestas de los Documentos de Trámite	V1. Gestión Administrati va
Rho de Spearman	D3. Respuestas de los Documentos de Trámite	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,667** ,000 30
	V1. Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,667** ,000 30	1,000 . 30

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

Se Observa en la tabla que la correlación se logra determinar un nivel significativo (Sig.) = 0,000 la cual de acuerdo al criterio por ser menor a 0.05 se debe contradecir la H0 y aceptar que la Gestión Administrativa se relaciona positivamente con la respuesta de los documentos de trámite de la Universidad Pública del Cercado Lima 2021, por consiguiente, el coeficiente de correlación es de 0.667 y se correlaciona positiva considerable entre la variable y la dimensión de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En presente investigación se tuvo como Objetivo General de la investigación es determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Gestión de Trámite Documentario de los trabajadores de Universidad Pública del Cercado de Lima 2021. Por consiguiente, se busca determinar la relación entre la variable Gestión Administrativa con cada una de las dimensiones de la variable Gestión de Trámite Documentario.

Para la Universidad Pública del cercado de Lima, se aplicó los cuestionarios que se validaron por 2 expertos, para la validación del cuestionario con sus respectivas firmas de validación, luego se procedió a la aplicación de la prueba piloto obteniendo la confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.915 para la variable Gestión Administrativa del cuestionario y para la variable de Gestión de trámite documentario de 0.921 dentro del rango de alfa de Cronbach.

Los soportes teóricos que se ha utilizado con respecto a la investigación que se realizó, mediante la problemática que se identificó en la Universidad Pública del Cercado de Lima, apuntando a los trabajadores administrativos como asistentes, secretarias y analistas como muestra de estudio en el manejo de la Gestión Administrativa y Gestión de trámites Documentario, esta investigación puede ser útil para distintas fuentes académicas, tanto en el ámbito nacional o internacional cuya problemática suele ser similar en los diferentes contextos y ver las relación que existe entre las variables del presente estudio de investigación.

En esta investigación los resultados que se obtuvieron mediante la tabla cruzada fueron el 36.7% mostró que la Gestión Administrativa presenta un nivel medio por ende la Gestión de Trámites documentario también está en un nivel medio, se observó que el 26.7% de la Gestión Administrativa tiene un nivel alto, por ende, la Gestión de Trámite Documentario está también en nivel alto, es decir que presenta un mayor porcentaje en el nivel medio.

Los resultados de correlación de las variables cuyo el coeficiente de correlación es igual a 0.589 lo que dignifica una correlación positiva considerable entre ambas variables de la investigación, determinado un nivel de significancia (sig.) = 0.001 lo que significa que de acuerdo al criterio por ser menor a 0.05 si se debe admitir que

la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Gestión de Trámites Documentarios de la Universidad Pública del Cercado de Lima.

Conforme a las investigaciones que se realizaron a nivel nacional como en el caso de.

Chang (2020), respecto a los resultados de la investigación de las variables gestión documentaria y procedimientos administrativos se concluyó que existe una relación entre ambas variables con una significancia de 0.02 menor al 0.05 al criterio decisión y similar a la investigación que se realizó con un nivel de significancia de 0.01 menor al criterio es decir existe correlación entre ambas variables, así como también presenta la misma metodología, es una investigación básica con enfoque cuantitativo, correlacional causal ,y el diseño es no experimental de corte transversal y el método hipotético deductivo.

Dongo(2019),con respecto a los resultados que se identificó en esta investigación de las variables implementación de sistema de gestión documental y simplificación administrativa se tiene como resultado que existe relación entre sus variables ,se aplicó el estadístico Rho Spearman la cual su coeficiente de correlación es de 0.893 y la significancia es de 0.000 la cual muestra que la correlación es positiva alta similar a la investigación realizada ya que tiene una significancia de 0.00 debajo del criterio de decisión de 0.05 y poseen la misma metodología.

Torres (2017), en esta investigación se identificó que las variables gestión administrativa y gestión documentaria existe una correlación entre sus variables aplicando el Rho Spearman teniendo un coeficiente de correlación de 0,845 es decir tiene una correlación alta y su significancia es de 0.00 similar a la investigación que se está realizando dentro del criterio 0.05 ,también posee la misma metodología de la investigación con un enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica del nivel descriptivo y correlacional y su diseño es no experimental de corte transversal.

Vélez (2020), se obtuvo como resultado en que las variables de gestión administrativa y documentos electrónicos la cual tiene reacción y similitud entre sus variables, está investigación es básica con diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional causal y se aplicó el instrumento de

la encuesta cuya fiabilidad es de 0.82 donde se aplicó el cálculo estadístico de Alfa de Cronbach lo que identifica un buen grado de confiabilidad la cual se aplicó a la encuesta y concluye una significancia de 0.00 la cual es menor 0.05 similar a la investigación realizada.

Paredes (2018) se concluye en esta investigación que tiene como objetivo determinar el impacto de trámite documentario en la gestión administrativa es decir existe una relación entre sus variables , posee la misma metodología con enfoque cuantitativo, de estudio no experimental y el diseño correlacional causal y su confiabilidad aplicó mediante el Alfa de Cronbach para Trámite documentario indica que es buena 0.730 y en la Gestión administrativa es 0.728 es buena, por lo que se procedió a la aplicación de la encuesta, también se identificó que se consideran bajo el nivel del Trámite Documentario esto debido que en la actualidad el registro de documentos de forma manual, lo cual hace que el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes demoren, generando un impacto bajo en la gestión administrativa, ya que el 43% de los trabajadores similar a esta investigación.

De acuerdo a las investigaciones en el ámbito Internacional como es el caso de Gómez (2019) ,en esta investigación tiene similitud en la muestra de estudio a los trabajadores de la Universidad pública, se identificó ciertos problemas similares al control administrativo sobre la documentación originada, siendo ambas instituciones de estudios superiores y cuyo problema se enfoca en la documentación, se aplicó la encuesta en la cual el 88,5% de la población conoce sobre el tema de referente al cero papel y el 11,5% no conoce sobre el tema, así como también el 56,6% conoce la normativa respecto a la gestión documentaria y el 43,4% no tiene conocimiento de las diferentes normativas, se tiene como resultado la implementación de un sistema de gestión de trámite de los documentos y enfocar los tramites, servicios y gestión documental de una manera electrónica contando con el apoyo del personal administrativo .

Velázquez, Febles, Mena, González, García (2018), se concluyó en esta investigación que existe una interrelación entre la gestión documentaria y la Gestión administrativa, se estableció una relación directa en los procesos de organización y se determinó la falta de procedimientos que reglamenten las documentales como en soporte físico y los documentos electrónicos, así como también la falta de

capacitación del personal; y dificultades de comunicación entre los trabajadores , se usó el método hipotético deductivo, se identificó que el 21% no existe procedimientos que regulen los documentos, el 19% falta de correspondencia entre la gestión documental tanto en soporte papel como electrónicamente, 18% no cuenta con capacitación y el 8% tiene dificultades sobre el conocimiento de la organización y el 7% muestra la falta de comunicación del mismo la investigación que se realizó también cuentan con estas falencias.

Mesu & Cuervo (2017) este trabajo de investigación tiene similitud en su problemática de estudio se basa al manejo adecuado de los documentos pero surgen ciertas deficiencias, la pérdida de documentos, atención tardía de los documentos, desorganización que tiene que ver con los procesos de la institución que afectan a la calidad del servicio por la duplicidad de las documentaciones como consecuencia es necesario la implementación de un sistema de Gestión documental, ya que tendrá énfasis en la toma de decisiones y procesos para un buen rendimiento en la organización como también definir un mapa de procesos de la organización para la Gestión documentaria y establecimiento de políticas.

En el caso de Escorza (2015) este trabajo de investigación tiene similitud con respecto a su problemática en la institución, es el deficiente conocimiento de las herramientas tecnológicas y mantenimiento de estas, que afectan la labor de los trabajadores otro punto importantes, es la falta de un sistema tecnológico que permita un buen proceso administrativo generando deficiencias respecto al tiempo, eficiencia y eficacia en el servicio de calidad que se brinda, se concluye que es importante la capacitación del personal administrativo en el manejo de herramientas tecnológicas e implementación de un sistema documentario para un servicio de calidad y cuyo enfoque es cuantitativo y se identificó que el 57.58% no sabe usar un sistema tecnológico está en nivel bajo y en el manejo de gestión documental tiene un 75,76% está en el nivel medio y con respecto al manejo de un sistema el 90,01% no sabe usar un programa de gestión documental, con respecto a los procesos administrativos el personal administrativo informa al usuario en un 65% en un nivel medio.

En el caso de Sabogal & Vargas (2017) Este trabajo de investigación tiene similitud, ya que la muestra es el personal administrativo de una universidad, tiene como problemática la falta de comunicación entre el personal administrativo, el desconocimiento de las normas internas de la institución y también se detectó un nivel medio en los niveles de comunicación, fortalecimiento de capacidades del personal administrativo para el fortalecimiento del sistema del Programas de Egresados desde la gestión administrativa y poder lograr un mejor desempeño y enfatizar los procesos administrativo actuales

VI. CONCLUSIONES

Finalizando el estudio se concluye en lo siguiente:

Primero: Se tiene como resultado que la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa de la Universidad Pública del Cercado de Lima 2021, esto es debe a que el grado de significancia $\text{sig.}=0.001 < 0.05$, lo que tiene como respuesta una correlación de ambas variables ya que el coeficiente de correlación es igual a 0.589 lo que significa una correlación positiva considerable entre ambas variables de la investigación.

Segundo: De igual manera, se demostró que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el registro de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima 2021, esto se debe a que el grado de significancia (Sig.) $=0.03 < 0.05$ y el coeficiente de correlación es igual a 0.529, lo que indica una correlación positiva considerable entre la primera variable y la dimensión de registro de documentos.

Tercero: Del mismo modo, se expresó que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el control de documentos de la Universidad Pública del Cercado de Lima 2021, esto se debe que el grado de significancia $\text{sig.}=0.04 < 0.05$ y el coeficiente de correlación es 0.512 lo que indica que la correlación es positivamente considerable entre la primera variable y la dimensión control de documentos de la investigación.

Cuarto: De igual forma, se comprobó que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la respuesta de los documentos de trámite de la Universidad Pública del Cercado de Lima 2021, esto se debe a que el nivel de significancia $\text{sig.}=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación es de 0.667 y se correlaciona positiva considerable entre la primera variable y la dimensión de respuesta de documentos de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Es importante que las autoridades que dirigen la institución tomen en consideración la importancia del fortalecimiento de capacidades en el manejo de herramientas digitales y procedimientos administrativos según normativa vigente a todo el personal de la institución con la implementación del sistema de trámites documentario que permita a la mejora en la competitividad del servicio al ciudadano en el logro de los objetivos institucionales.

Para contribuir en el avance de la implementación del Gobierno Electrónico, todas las instituciones públicas y privadas estamos frente a los grandes desafíos de cambios en un mundo globalizado, llamado la era digital, para tener una mayor competitividad y estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías, es necesario implementar sistemas digitales en la administración pública como también tener un personal altamente calificado y sujeto a los cambios que exige los nuevos desafíos.

Segundo:

Se sugiere establecer el flujograma de documento de gestión que ingresa y genera la institución en todas las áreas, como la implementación de los equipos tecnológicos necesarios y el personal capacitado e informado, con el fin de optimizar los procesos, tiempos y ahorro de recursos para dar inicio al proceso de digitalización de los documentos.

Tercero:

Implementar un mecanismo adecuado y eficiente para el seguimiento de los documentos a fin de agilizar y optimizar los puntos débiles en el proceso de atención al usuario, mediante los reportes del estado de los documentos periódicamente con el fin de prevenir faltas administrativas mejorando los niveles de comunicación entre el personal y responsable de los procesos para tal fin la implementación de programas formativos al personal administrativos sobre temas a fines.

Cuarto:

Optimizar los tiempos en dar respuesta al usuario a fin de mejorar los servicios que brinda la institución, para el cual se sugiere implementar normas internas en concordancia con la ley 27444 de procedimientos administrativos al respecto de las solicitudes que ingresan a la institución para establecer los tiempos de entrega de respuesta en el menor tiempo posible.

REFERENCIAS

- Arias, E. R. (08 de diciembre de 2020). Economipedia.com. *INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL*.
- Balcells i Junyent, J. (1994). *La investigación social: introducción a los métodos y las técnicas*.
- Behar Rivero , D. (2008). *INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA* . Shalom 2008
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación (2da edición)*. México: Pearson.
- Blandez Ricalde , M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: digital UNID. Obtenido de <https://bit.ly/3hPVCmi>
- Bechhofer, F., & Paterson, L. (2000). *Principles of research design in the social sciences*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Borrego del Pino, S. (Diciembre de 2008). *ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL* .
- Bonnini, S., Corain, L., Marozzi, M., & Salmaso, L. (2014). Nonparametric hypothesis testing : Rank and permutation methods with applications in r. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cano Plata, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO*. Bogotá. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carbajal Curi de Pintacur, G. M. (2018). Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la oficina Nacional Previsional ONP. Lima.
- Casas de Barrán, A., Cook, M., Millar, L., & Roper, M. (2003). *Gestión de Documentos del Sector Público desde una perspectiva Archivística*. Uruguay: INFOED.
- Cassidy , C., Kreitner, R., & VanHuss, S. (2015). *Administrative Management setting people up for success*. California: Cengage Learning.
- Centro de investigación. (2018). *DISEÑO DE INVESTIGACIÓN*. Copyright. Obtenido de <https://www.uprm.edu/ademinvestiga/disenio-de-la-investigacion/>
- Chang Rodriguez, L. K. (2020). Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. Lima, Perú.
- Cheryl Bagley Thompson, R. P. (January-February de 2007). Research Study Designs: Non-experimental. Air Medical Journal Associates.
- Chiavenato. (2014). *Introducción a la teoría General de Administración*. España.

- Coghian, D., & Brydon-Miller, M. (2014). *La enciclopedia SAGE encyclopedia of action reserch(Vols 1-2)*. London: SAGE Publications Ltd doi.
- Coronado Padilla, J. (2007). ESCALAS DE MEDICIÓN.
- Cruz Vasquez, K. K. (2021). Gestión documentaria y simplificación administrativa en la oficina de integridad de EsSalud 2020. Lima, Perú.
- De Smith, D. (2018). *Statistical Analysis Handbook*. All Rights reserved.
- DF-SERVER. (27 de Octubre de 2020). *La historia de la gestión documental se remonta a los inicios de la escritura. Dentro del entorno empresarial se habló de derivar la gestión documental a ciertas personas dentro de la compañía que administraban los repositorios físicos de documentos, tale*. Obtenido de <https://www.df-server.com/historia-de-la-gestion-documental/>
- Diario Oficial El Peruano. (abril de 2021). *Ley N°31170 Implementación de mesa de partes digitales* .
- Diaz, J. (2008). *Educación superior en el Perú: tendencias de la demanda y oferta*.
- Dongo Tisnado, M. M. (2019). Implementación del modelo de gestión documental y la simplificación administrativa en las entidades del poder ejecutivo de Lima, 2019. Lima , Perú.
- Erasmus, A., Ferreira, E., Boucher, D., Groenewald, D., Rossouw, D., & van Rooyen, A. (Second Edition 2009). *Administrative Management*. Cape, South Africa: Juta & Company Ltd.
- Escorza. (2015). Programas utilitarios orientados al mejoramiento de la gestión documental y calidad del servicio de las secretarias y asistentes administrativos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón otavalo. Ecuador .
- Fayol, H. (2006). Teoría clásica de la Administración. Obtenido de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Gómez. (2019). Camino a la Gestión Documental Electrónica de Archivo (GDEA). Medellin.
- Gomez Peña, S. M. (2017). La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017. Perú.
- Henández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baspista Lucio , M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. 149. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: McGRAW.
- Hernández, R. (2002). *Metodología de la Investigación*. Mexico : Mc Graw Hill.Mexico.

- Isaac, S., & Michael, W. (1997). *Handbook in research and evaluation: A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and the behavioral sciences* (3rd Ed.). San Diego: Educational and Industrial Testing Services.
- Kraemer, K. (1991). *Introduction. Paper presented at The Information Systems Research Challenge*. Survey Research Methods.
- KYOCERa. (s.f.). La gestión documental: pasado, presente y futuro.
- Kovac, P. (2018). Potentials of Administrative Procedures as a Participatory Tool within Governance Models in Central and Eastern Europe. *Danube: law and economics* 39 review, 9, 227-244. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330557118_Potentials_of_administrative_procedures_as_a_participatory_tool_within_governance_models_in_Central_and_Eastern_Europe
- Lazo Cordero, K. A., & Macas Moreno, P. R. (2018). PROPUESTA DE MEJORAS EN GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA MODERMUEBLE S.A, CIUDAD DE GUAYAQUIL . GUAYAQUIL.
- Martínez, M. B. (2020). Mejores universidades y escuelas de negocios en el Perú.
- Medina Martínez, N. F. (2014). LAS VARIABLES COMPLEJAS EN INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICAS. Cuba. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5198870.pdf>
- Mesu Abonia, F. L., & Cuervo Pedraza, W. J. (Julio de 2017). PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA GESTION DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA ISO30300. Bogota.
- MINEDU. (2014). Ley Universitaria N°30220.
- Morales, E. G. (2013). RESEÑA DEL LIBRO "GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA E-ADMINISTRACIÓN". Obtenido de RESEÑA DEL LIBRO "GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA E-ADMINISTRACIÓN": <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/829/1047>
- Mundo Empresarial. (2020). *Revista de Negocios del Perú y del Mundo*. Obtenido de <https://bit.ly/3eF4Wrk>
- Muntané Relat, J. (MAYO-JUNIO de 2010). REVISIONES TEMÁTICAS . INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA . RAPD ONLINE .
- Network, T. G. (September de 2018). Importance of validity and reliability in Classroom assessments.
- Nuño de Leon , P. d. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: RED TERVER MILENIO S.C.
- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vilela, J. J., Valdivia Dueñas, M. R., & Romero Delgado , H. E. (Septiembre de 2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -

CUANTITATIVA -CUALITATIVA Y REDACCIÓN DE LAS TESIS.
*METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -CUANTITATIVA -CUALITATIVA
Y REDACCIÓN DE LAS TESIS.* Bogotá, Colombia: ediciones de la U.

- Palella, S., & Martins, F. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA (2a Edición)*. Caracas .
- Paredes Graos, L. R. (2018). Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018. Sánchez Carrión.
- Ponce, J. (2005). Good Administration and Administrative Procedures. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 12 (2), 551-588. Recuperado de <https://www.repository.law.indiana.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1310&context=ijgls>
- Rivera, C., Garay, A., Flores, M., Guevara, J., Aguilar, G., & Granados, P. (2020). La Administración en épocas de Pandemia. *Realidad Empresarial*.
- Roseth, B., Reyes, A. M., & Amézaga, K. Y. (2021). *SERVICIOS PÚBLICOS Y GOBIERNO DIGITAL DURANTE LA PANDEMIA*. Washington: Copyright ©.
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN* . Caracas: Panapo .
- Sabogal Acosta, C. I., & Vargas Aguirre, J. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE EGRESADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA*. Bogota, Colombia.
- Salant, P., & Dillman D.A. (1994). *How to conduct your own survey*. New York: John Wiley and Sons.
- Sánchez, H. R. (2018). Manual de términos de terminos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sapru, R. (2009). *Administrative Theories and Management Thought*. New Delhi: PHI Learning Private Limited.
- Strain, J., Barnett, R., & Jarvis, P. (Eds.). (2009). *Universities, ethics and professions: Debate and scrutiny*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tamayo, & Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación, (2a Edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Telecon Business Solutions. (2015). *Simplifica procesos documentales*. Obtenido de <http://www.tbs-telecon.es/>
- Torres Muñoz, N. (2017). Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. Perú.
- Torres, B. H. (2019). Gestión documental. En B. H. Torres, *Gestión documental*. COLOMBIA: calameo.

- universia. (23 de MARZO de 2020). *LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN* . Obtenido de <https://www.universia.net/cl/actualidad/habilidades/conceptos-fundamentales-metodologia-investigacion-1167677.html>
- Vaidhyanathan, S. (2001). Copyrights and copywrongs: *The rise of intellectual property and how it threatens creativity*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Velázquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Scientific electronic library online*, 39(1).
- Vélez Rojas, E. D. (2020). Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público - 2019. Lima, Perú.
- Yessenia. (2018). *Gestión Documental Instrumentos Archivísticos*. Colombia: Calameo.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Implica el desarrollo de los procesos administrativos, son más que una secuencia cíclica y dinámica que interactúan entre sí, a la vez permite realizar correcciones o ajustes en el proceso de retroalimentación, estos procesos están comprendidos por la planear, organizar, dirigir y controlar. (Chiavenato, 2014)	Son los procesos de planificación, organización, dirección y control a seguir para el logro de los objetivos de manera eficiente y eficaz.	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las funciones de los trabajadores. • Rendimiento de los trabajadores. • Reconocimiento del desempeño laboral. • Documentos de gestión que maneja la institución. 	Ordinal Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Organizar	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos de acuerdo al PIM. • Instrumentos normativos internos. • Fortalecimiento de capacidades. 	
			Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> • Programas formativos • Cultura Organizacional • Niveles de comunicación. 	
			Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño laboral • Satisfacción al usuario • Conocimiento del MAPRO 	
Gestión de tramite documentario	Es el trayecto del documento desde su recepción o creación hasta el cumplimiento de su función administrativa en la organización y brindar un buen servicio de información del trámite como también incorporar nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso. (Torres, Gestión documental, 2019)	Es el curso y trayecto del documento desde que ingresa hasta la respuesta de la información, brindado un servicio de calidad, mediante un proceso de modernización.	Registro de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y Organización de documentos de tramites • Procedimientos de los tramites documentarios • Cronograma de atención de documentos • Soporte Informático • Digitalización de los documentos. 	
			Control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Canales de comunicación. • Reporte de los documentos. • Monitoreo de documentos. 	
			Respuesta de los documentos de tramite	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de los documentos que requiere mayor celeridad. • Orden y cumplimiento de la atención al usuario. • Eficiencia y eficacia de la atención del documento. • Calidad de servicio. 	

Anexo 2

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casi Nunca
- N = Nunca

Preguntas	S	CS	AV	CN	N
1. Se tiene conocimiento sobre el Manual de organización y funciones.	S	CS	AV	CN	N
2. Los trabajadores tienen claro conocimiento sobre las funciones que desempeñan.	S	CS	AV	CN	N
3. Se hacen constantemente medidas de evaluación sobre el rendimiento de los trabajadores de la institución.	S	CS	AV	CN	N
4. Las evaluaciones del rendimiento del trabajador son continuas.	S	CS	AV	CN	N
5. Se realiza el reconocimiento sobre el desempeño laboral del trabajador.	S	CS	AV	CN	N
6. Se tiene conocimiento sobre el reconocimiento que se aplica en la institución.	S	CS	AV	CN	N
7. Conocen los documentos de gestión que usa la institución.	S	CS	AV	CN	N
8. Existe la documentación de forma digital.	S	CS	AV	CN	N
9. Actualmente Todos los documentos de gestión están digitalizados.	S	CS	AV	CN	N
10. Se cumple con las asignaciones de los recursos de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.	S	CS	AV	CN	N
11. Se tiene conocimiento sobre los presupuestos asignados de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.	S	CS	AV	CN	N
12. Existen recursos adecuados y necesarios para el adiestramiento y la capacitación de los trabajadores.	S	CS	AV	CN	N
13. Se tiene conocimiento del reglamento interno de la institución.	S	CS	AV	CN	N
14. Existe instrumentos normativos en la institución.	S	CS	AV	CN	N
15. Se realiza la rotación de personal para el fortalecimiento de capacidades en la institución	S	CS	AV	CN	N
16. Se tiene conocimiento sobre los planes de desarrollo del personal en la institución	S	CS	AV	CN	N
17. Existen capacitaciones continuas en la institución.	S	CS	AV	CN	N
18. Se realizan programas formativos en línea.	S	CS	AV	CN	N
19. Los programas formativos son de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador.	S	CS	AV	CN	N
20. Tiene conocimiento del organigrama de la institución.	S	CS	AV	CN	N
21. Existe una buena relación entre la institución y el usuario.	S	CS	AV	CN	N
22. Se tiene conocimiento de los niveles de comunicación en la institución.	S	CS	AV	CN	N
23. Se hace uso correcto sobre los niveles de la comunicación en la institución.	S	CS	AV	CN	N
24. Existen ideas o aportes como valor agregado para fortalecer la institución.	S	CS	AV	CN	N
25. La institución refuerza los puntos débiles del trabajador para fortalecer sus capacidades.	S	CS	AV	CN	N
26. Recibe instrucciones para mejorar la atención.	S	CS	AV	CN	N
27. El usuario está satisfecho con su atención.	S	CS	AV	CN	N
28. La atención al usuario es eficiente y eficaz.	S	CS	AV	CN	N
29. Se tiene conocimiento del Manual de Procedimientos de la institución.	S	CS	AV	CN	N
30. Es viable la optimización de procesos para un mejor servicio.	S	CS	AV	CN	N

Anexo 3

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1. Se realiza los registros de los documentos de manera correcta.	S	CS	AV	CN	N
2. La organización de la documentación manual es eficiente.	S	CS	AV	CN	N
3. El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos (ahorro de papel) y tiempo.	S	CS	AV	CN	N
4. Existen procesos y actividades en los tramite documentarios que son excesivos.	S	CS	AV	CN	N
5. Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.	S	CS	AV	CN	N
6. Existe el cronograma de atención de los documentos.	S	CS	AV	CN	N
7. Se cumplen con el cronograma establecido por la institución.	S	CS	AV	CN	N
8. Se cuenta con sistema informático de tramite documentario.	S	CS	AV	CN	N
9. La existencia de un sistema informático de trámites brindaría seguridad en los documentos.	S	CS	AV	CN	N
10. Mediante la digitalización se puede llevar un mejor orden de los documentos.	S	CS	AV	CN	N
11. Con el uso de la digitalización se haría más rápido y fácil los tramites.	S	CS	AV	CN	N
12. Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de tramite documentario.	S	CS	AV	CN	N
13. Existe un responsable directo en el tramite documentario.	S	CS	AV	CN	N
14. La comunicación entre compañeros es libre y espontánea.	S	CS	AV	CN	N
15. Existe una buena comunicación con el jefe inmediato.	S	CS	AV	CN	N
16. Se usa canales de comunicación para un trámite documentario eficiente.	S	CS	AV	CN	N
17. Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.	S	CS	AV	CN	N
18. El uso de reportes de los documentos es de uso continuo.	S	CS	AV	CN	N
19. Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución.	S	CS	AV	CN	N
20. La atención sobre el estado de su documento es rápida.	S	CS	AV	CN	N
21. El monitoreo es de forma continua.	S	CS	AV	CN	N
22. Se cumple con la atención del documento según su la urgencia.	S	CS	AV	CN	N
23. Es importante el uso de la tecnología para una mayor rapidez de la información solicitada.	S	CS	AV	CN	N
24. Se respeta el orden de atención del trámite documentario.	S	CS	AV	CN	N
25. Se brinda la respuesta oportuna al usuario.	S	CS	AV	CN	N
26. Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario.	S	CS	AV	CN	N
27. Existe seguridad en la realización de los tramites.	S	CS	AV	CN	N
28. Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.	S	CS	AV	CN	N
29. Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.	S	CS	AV	CN	N
30. Considera que la calidad de servicio es innovadora.	S	CS	AV	CN	N

Anexo 4

Certificado de validez de Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR													
1.	Conocemos el Manual de organización y funciones.			X				X					X	
2.	Se realizan planificaciones de las actividades realizadas en la institución.			X				X					X	
3.	Se hacen constantemente medidas de evaluación sobre el rendimiento de los trabajadores de la institución.			X				X					X	
4.	Las evaluaciones del rendimiento del trabajador son útiles para la planificación de la institución.			X				X					X	
5.	Se realiza el reconocimiento sobre el desempeño laboral del trabajador.			X				X					X	
6.	Se tiene conocimiento sobre el reconocimiento que se aplica en la institución.			X				X					X	
7.	Conocen los documentos de gestión que usa la institución.			X				X					X	
8.	Existe la documentación de forma digital.			X				X					X	
9.	Actualmente Todos los documentos de gestión están digitalizados.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR													
10.	Se cumple con las asignaciones de los recursos de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.			X				X					X	
11.	Se tiene conocimiento sobre los presupuestos asignados de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.			X				X					X	
12.	Existen recursos adecuados y necesarios para la capacitación de los trabajadores.			X				X					X	
13.	Se tiene conocimiento del reglamento interno de la institución.			X				X					X	
14.	Existe instrumentos normativos en la institución.			X				X					X	
15.	Se realiza la rotación de personal para el fortalecimiento de capacidades en la institución			X				X					X	
16.	Se tiene conocimiento sobre los planes de desarrollo del personal en la institución			X				X					X	
17.	Existen capacitaciones continuas en la institución.			X				X					X	
	DIMENSIONES /Items													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: DIRIGIR													
18.	Los programas formativos son de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador.			X				X					X	
19.	Las enseñanzas obtenidas de las capacitaciones, generan un buen resultado en el desempeño del trabajador.			X				X					X	
20.	Tiene conocimiento del organigrama de la institución.			X				X					X	
21.	Existe una buena relación entre la institución y el usuario.			X				X					X	
22.	La comunicación de los trabajadores, con los directivos es fluida			X				X					X	
23.	La comunicación entre los trabajadores es cordial, amistosa y colaborativa			X				X					X	
	DIMENSIÓN 4: CONTROLAR													

24.	Se tiene conocimiento sobre el Texto Unico de Procedimientos Administrativos.				X				X				X
25.	La institución refuerza los puntos débiles del trabajador para fortalecer sus capacidades.				X				X				X
26.	Recibe instrucciones para mejorar la atención.				X				X				X
27.	El usuario está satisfecho con su atención.				X				X				X
28.	La atención al usuario es eficiente y eficaz.				X				X				X
29.	Se tiene conocimiento del Manual de Procedimientos de la institución.				X				X				X
30.	Se aplica el MAPRO en la institución.				X				X				X

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio**

DNI: 10050551

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

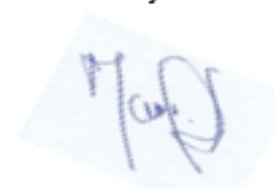
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR													
1.	Conocemos el Manual de organización y funciones.			X				X					X	
2.	Se realizan planificaciones de las actividades realizadas en la institución.			X				X					X	
3.	Se hacen constantemente medidas de evaluación sobre el rendimiento de los trabajadores de la institución.			X				X					X	
4.	Las evaluaciones del rendimiento del trabajador son útiles para la planificación de la institución.			X				X					X	
5.	Se realiza el reconocimiento sobre el desempeño laboral del trabajador.			X				X					X	
6.	Se tiene conocimiento sobre el reconocimiento que se aplica en la institución.			X				X					X	
7.	Conocen los documentos de gestión que usa la institución.			X				X					X	
8.	Existe la documentación de forma digital.			X				X					X	
9.	Actualmente Todos los documentos de gestión están digitalizados.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR			X				X					X	
10.	Se cumple con las asignaciones de los recursos de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.			X				X					X	
11.	Se tiene conocimiento sobre los presupuestos asignados de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.			X				X					X	
12.	Existen recursos adecuados y necesarios para la capacitación de los trabajadores.			X				X					X	
13.	Se tiene conocimiento del reglamento interno de la institución.			X				X					X	
14.	Existen instrumentos normativos en la institución.			X				X					X	
15.	Se realiza la rotación de personal para el fortalecimiento de capacidades en la institución.			X				X					X	
16.	Se tiene conocimiento sobre los planes de desarrollo del personal en la institución.			X				X					X	
17.	Existen capacitaciones continuas en la institución.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 3: DIRIGIR			X				X					X	Sugerencias
18.	Los programas formativos son de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador.			X				X					X	
19.	Las enseñanzas obtenidas de las capacitaciones, generan un buen resultado en el desempeño del trabajador.			X				X					X	
20.	Tiene conocimiento del organigrama de la institución.			X				X					X	
21.	Existe una buena relación entre la institución y el usuario.			X				X					X	
22.	La comunicación de los trabajadores, con los directivos es fluida.			X				X					X	
23.	La comunicación entre los trabajadores es cordial, amistosa y colaborativa.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 4: CONTROLAR			X				X					X	

24.	Se tiene conocimiento sobre el Texto Unico de Procedimientos Administrativos.				X				X				X
25.	La institución refuerza los puntos débiles del trabajador para fortalecer sus capacidades.				X				X				X
26.	Recibe instrucciones para mejorar la atención.				X				X				X
27.	El usuario está satisfecho con su atención.				X				X				X
28.	La atención al usuario es eficiente y eficaz.				X				X				X
29.	Se tiene conocimiento del Manual de Procedimientos de la institución.				X				X				X
30.	Se aplica el MAPRO en la institución.				X				X				X

Observaciones: El cuestionario de la variable gestión administrativa puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo

DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Estadística, Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la Dimensión

Lima, 11 de junio del 2021



FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO

Anexo 5

Certificado de validez de Gestión de Tramite Documentario

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: REGISTRO DE DOCUMENTOS													
1.	Se realiza los registros de los documentos de manera correcta.				X				X					X
2.	La organización de la documentación manual es eficiente.				X				X					X
3.	El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos (ahorro de papel) y tiempo.				X				X					X
4.	Existen procesos y actividades en los tramite documentarios que son excesivos.				X				X					X
5.	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.				X				X					X
6.	Existe el cronograma de atención de los documentos.				X				X					X
7.	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución.				X				X					X
8.	Se cuenta con sistema informático de tramite documentario.				X				X					X
9.	La existencia de un sistema informático de trámites brindaría seguridad en los documentos.				X				X					X
10.	Mediante la digitalización se puede llevar un mejor orden de los documentos.				X				X					X
11.	Con el uso de la digitalización se haría más rápido y fácil los tramites.				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: CONTROL DEL TRAMITE DE DOCUMENTOS													
12.	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de tramite documentario.				X				X					X
13.	Existe un responsable directo en el tramite documentario.				X				X					X
14.	La comunicación entre compañeros es libre y espontánea.				X				X					X
15.	Existe una buena comunicación con el jefe inmediato.				X				X					X
16.	Se usa canales de comunicación para un trámite documentario eficiente.				X				X					X
17.	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.				X				X					X
18.	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo.				X				X					X
19.	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución.				X				X					X
20.	La atención sobre el estado de su documento es rápida.				X				X					X
21.	El monitoreo es de forma continua.				X				X					X
N°	DIMENSIONES /Items													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: RESPUESTA DE LOS DOCUMENTOS DE TRAMITE				X				X					X
22.	Se cumple con la atención del documento según su la urgencia.				X				X					X
23.	Es importante el uso de la tecnología para una mayor rapidez de la información solicitada.				X				X					X
24.	Se respeta el orden de atención del trámite documentario.				X				X					X

25	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.				X			X			X
26	Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario.				X			X			X
27	Existe seguridad en la realización de los tramites.				X			X			X
28	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.				X			X			X
29	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.				X			X			X
30	Considera que la calidad de servicio es innovadora.				X			X			X

Observaciones: El cuestionario de la variable gestión de trámite documentario puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paca Pantigoso Flabio Romeo **DNI:** 01212858

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Estadística, Administración

Lima, 09 de agosto del 2021

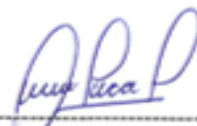
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI 01212858



FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO

Certificado de validez de Gestión de Tramite Documentario

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: REGISTRO DE DOCUMENTOS													
1.	Se realiza los registros de los documentos de manera correcta.				X				X					
2.	La organización de la documentación manual es eficiente.				X				X					
3.	El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos (ahorro de papel) y tiempo.				X				X					
4.	Existen procesos y actividades en los tramite documentarios que son excesivos.				X				X					
5.	Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.				X				X					
6.	Existe el cronograma de atención de los documentos.				X				X					
7.	Se cumplen con el cronograma establecido por la institución.				X				X					
8.	Se cuenta con sistema informático de tramite documentario.				X				X					
9.	La existencia de un sistema informático de trámites brindaría seguridad en los documentos.				X				X					
10.	Mediante la digitalización se puede llevar un mejor orden de los documentos.				X				X					
11.	Con el uso de la digitalización se haría más rápido y fácil los tramites.				X				X					
	DIMENSIÓN 2: CONTROL DEL TRAMITE DE DOCUMENTOS													
12.	Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de tramite documentario.				X				X					
13.	Existe un responsable directo en el tramite documentario.				X				X					
14.	La comunicación entre compañeros es libre y espontánea.				X				X					
15.	Existe una buena comunicación con el jefe inmediato.				X				X					
16.	Se usa canales de comunicación para un trámite documentario eficiente.				X				X					
17.	Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.				X				X					
18.	El uso de reportes de los documentos es de uso continuo.				X				X					
19.	Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución.				X				X					
20.	La atención sobre el estado de su documento es rápida.				X				X					
21.	El monitoreo es de forma continua.				X				X					
N°	DIMENSIONES /Items													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: RESPUESTA DE LOS DOCUMENTOS DE TRAMITE													
22.	Se cumple con la atención del documento según su la urgencia.				X				X					
23.	Es importante el uso de la tecnología para una mayor rapidez de la información solicitada.				X				X					
24.	Se respeta el orden de atención del trámite documentario.				X				X					

25	Se brinda la respuesta oportuna al usuario.				X			X			X
26	Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario.				X			X			X
27	Existe seguridad en la realización de los tramites.				X			X			X
28	Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.				X			X			X
29	Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.				X			X			X
30	Considera que la calidad de servicio es innovadora.				X			X			X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 6

DATOS GENERALES

1.5 Apellidos y nombres: Flabio Paca Pantigoso-Marco Antonio Candia Menor

1.6 Cargo e institución donde labora: Docente-Universidad Cesar Vallejo

1.7 Nombre del instrumento: Gestión Administrativa

1.8 Autor (a) del instrumento: Rojas Coanqui, Ruth Jackeline

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido

0.40 1.00

0.40 1.00

0.40 1.00

Basta que uno esté por debajo del nivel permitido, se anula el ítem

Punto teórico + Marco teórico

ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 7

DATOS GENERALES

1.5 Apellidos y nombres: Flabio Paca Pantigoso-Marco Antonio Candia Menor

1.6 Cargo e institución donde labora: Docente-Universidad Cesar Vallejo

1.7 Nombre del instrumento: Gestión de Tramite Documentario

1.8 Autor (a) del instrumento: Rojas Coanqui, Ruth Jackeline

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido

0.40 1.00

0.40 1.00

0.40 1.00

Basta que uno esté por debajo del nivel permitido, se anula el ítem

Punto teórico + Marco teórico

ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 8

Resultado de la Confiabilidad - Detalle de la confiabilidad

PRUEBA PILOTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Conocemos el Manual de organización y funciones.	98,03	528,654	,772	,963
2. Se realizan planificaciones de las actividades realizadas en la institución.	97,80	534,028	,845	,963
3. Se hacen constantemente medidas de evaluación sobre el rendimiento de los trabajadores de la institución.	98,77	532,392	,705	,964
4. Las evaluaciones del rendimiento del trabajador son útiles para la planificación de la institución.	97,80	538,234	,597	,965
5. Se realiza el reconocimiento sobre el desempeño laboral del trabajador.	99,03	547,482	,501	,965
6. Está de acuerdo con el reconocimiento que la institución brinda sobre el desempeño laboral.	98,53	539,154	,580	,965

7. Conocen los documentos de gestión que usa la institución.	98,23	539,495	,601	,965
8. Existe la documentación de forma digital.	98,50	525,569	,720	,964
9. Actualmente Todos los documentos de gestión están digitalizados.	98,53	533,292	,669	,964
10. Se cumple con las asignaciones de los recursos de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.	98,23	533,909	,841	,963
11. Se tiene conocimiento sobre los presupuestos asignados de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.	98,43	546,254	,463	,966
12. Existen recursos adecuados y necesarios para la capacitación de los trabajadores.	98,33	530,023	,836	,963
13. Se tiene conocimiento del reglamento interno de la institución.	97,83	542,764	,515	,965
14. Existe instrumentos normativos en la institución.	97,60	538,041	,756	,964
15. Se realiza la rotación de personal para el fortalecimiento de capacidades en la institución	98,80	538,786	,671	,964
16. Se tiene conocimiento sobre los planes de desarrollo del personal en la institución	98,70	539,941	,665	,964
17. Existen capacitaciones continuas en la institución.	97,97	558,930	,352	,966
18. Los programas formativos son de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador.	97,93	547,582	,536	,965
19. Las enseñanzas obtenidas de las capacitaciones, generan un buen resultado en el desempeño del trabajador.	97,80	543,407	,754	,964
20. Tiene conocimiento del organigrama de la institución.	97,87	534,120	,680	,964
21. Existe una buena relación entre la institución y el usuario.	97,67	537,195	,810	,963
22. La comunicación de los trabajadores, con los directivos es fluida.	98,07	537,720	,697	,964
23. La comunicación entre los trabajadores es cordial, amistosa y	97,73	537,306	,712	,964

colaborativa.				
24. Se tiene conocimiento sobre el Texto Único de Procedimientos Administrativos.	98,07	537,857	,766	,964
25. La institución refuerza los puntos débiles del trabajador para fortalecer sus capacidades.	98,53	539,568	,721	,964
26. Recibe instrucciones para mejorar la atención.	98,07	533,306	,786	,963
27. El usuario está satisfecho con su atención.	97,67	537,816	,740	,964
28. La atención al usuario es eficiente y eficaz.	97,53	536,189	,768	,964
29. Se tiene conocimiento del Manual de Procedimientos de la institución.	98,20	532,441	,747	,964
30. Se aplica el MAPRO en la institución.	98,20	527,821	,814	,963

PRUEBA PILOTO: GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Se realiza los registros de los documentos de manera correcta.	109,13	469,154	,622	,953
2. La organización de la documentación manual es eficiente.	109,67	462,644	,645	,953
3. El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos (ahorro de papel) y tiempo.	108,90	481,266	,418	,955
4. Existen procesos y actividades en los tramite documentarios que son excesivos.	109,67	507,333	-,077	,959
5. Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.	109,50	481,431	,486	,954
6. Existe el cronograma de atención de los documentos.	109,37	466,033	,744	,952
7. Se cumplen con el cronograma establecido por la institución.	109,13	465,499	,726	,952
8. Se cuenta con sistema informático de tramite documentario.	110,10	477,541	,333	,957
9. La existencia de un sistema informático de	108,90	469,610	,647	,953

trámites brindaría seguridad en los documentos.				
10. Mediante la digitalización se puede llevar un mejor orden de los documentos.	108,70	484,769	,395	,955
11. Con el uso de la digitalización se haría más rápido y fácil los tramites.	108,63	482,861	,430	,955
12. Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de tramite documentario.	109,30	477,045	,615	,953
13. Existe un responsable directo en el tramite documentario.	109,07	460,685	,779	,952
14. La comunicación entre compañeros es libre y espontánea.	109,00	473,517	,785	,952
15. Existe una buena comunicación con el jefe inmediato.	108,90	481,472	,699	,953
16. Se usa canales de comunicación para un trámite documentario eficiente.	109,23	464,392	,868	,951
17. Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.	109,50	465,500	,681	,953
18. El uso de reportes de los documentos es de uso continuo.	109,13	467,844	,738	,952
19. Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución.	109,17	468,833	,809	,952
20. La atención sobre el estado de su documento es rápida.	109,37	466,585	,776	,952
21. El monitoreo es de forma continua.	109,37	463,413	,845	,951
22. Se cumple con la atención del documento según su la urgencia.	108,93	471,306	,776	,952
23. Es importante el uso de la tecnología para una mayor rapidez de la información solicitada.	108,60	486,041	,456	,954
24. Se respeta el orden de atención del trámite documentario.	108,93	468,409	,816	,952
25. Se brinda la respuesta oportuna al usuario.	108,80	468,855	,850	,952
26. Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario.	110,03	481,275	,369	,956
27. Existe seguridad en la realización de los tramites.	109,23	461,978	,800	,952
28. Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.	109,10	468,507	,837	,952
29. Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.	109,03	466,033	,831	,952
30. Considera que la calidad de servicio es innovadora.	109,63	461,344	,718	,952

Anexo 9

Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																														
	lte m 1	lte m 2	lte m 3	lte m 4	lte m 5	lte m 6	lte m 7	lte m 8	lte m 9	lte m 10	lte m 11	lte m 12	lte m 13	lte m 14	lte m 15	lte m 16	lte m 17	lte m 18	lte m 19	lte m 20	lte m 21	lte m 22	lte m 23	lte m 24	lte m 25	lte m 26	lte m 27	lte m 28	lte m 29	lte m 30
ENCUE STA 1	3	3	4	5	2	3	4	2	2	4	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3
ENCUE STA 2	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
ENCUE STA 3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2
ENCUE STA 4	4	4	2	5	2	2	4	1	2	3	1	3	4	4	2	3	4	5	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3
ENCUE STA 5	5	5	3	5	1	1	2	5	1	5	5	5	2	5	2	1	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	2	5
ENCUE STA 6	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
ENCUE STA 7	4	3	3	4	2	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	1	4	4	2	3	4	4	2	3
ENCUE STA 8	4	5	4	5	4	4	1	4	4	3	1	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
ENCUE STA 9	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3
ENCUE STA 10	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
ENCUE STA 11	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3
ENCUE STA 12	1	2	1	5	1	3	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4
ENCUE STA 13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENCUE STA 14	4	4	3	4	2	3	4	1	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

ENCUE STA 15	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
ENCUE STA 16	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
ENCUE STA 17	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUE STA 18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
ENCUE STA 19	3	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	5	3	3	
ENCUE STA 20	3	4	2	5	3	5	3	1	1	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	
ENCUE STA 21	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
ENCUE STA 22	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	1	4	5	5	2	2	4	4	4	5	4	2	3	3	3	2	5	5	4	3	
ENCUE STA 23	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
ENCUE STA 24	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	5	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
ENCUE STA 25	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
ENCUE STA 26	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
ENCUE STA 27	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
ENCUE STA 28	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	5	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	
ENCUE STA 29	1	3	1	3	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	5	5	4	1	4	4	5	3	3	4	5	4	1	1	
ENCUE STA 30	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	

GESTIÓN DOCUMENTAL

	lte m 1	lte m 2	lte m 3	lte m 4	lte m 5	lte m 6	lte m 7	lte m 8	lte m 9	lte m 10	lte m 11	lte m 12	lte m 13	lte m 14	lte m 15	lte m 16	lte m 17	lte m 18	lte m 19	lte m 20	lte m 21	lte m 22	lte m 23	lte m 24	lte m 25	lte m 26	lte m 27	lte m 28	lte m 29	lte m 30
ENCUE STA 1	4	2	5	4	2	2	2	1	5	5	5	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4
ENCUE STA 2	1	1	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
ENCUE STA 3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
ENCUE STA 4	4	4	5	2	4	3	3	1	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5
ENCUE STA 5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
ENCUE STA 6	5	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	5	2	4	3	4	3	4	1
ENCUE STA 7	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
ENCUE STA 8	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5
ENCUE STA 9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
ENCUE STA 10	5	4	5	3	5	2	2	5	5	4	4	4	5	5	3	5	2	2	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	3
ENCUE STA 11	4	1	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
ENCUE STA 12	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
ENCUE STA 13	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENCUE STA 14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
ENCUE STA 15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
ENCUE STA 16	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2

ENCUE STA 17	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUE STA 18	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUE STA 19	4	3	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
ENCUE STA 20	5	5	5	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
ENCUE STA 21	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
ENCUE STA 22	3	3	5	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	2	4	5	4	5	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
ENCUE STA 23	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
ENCUE STA 24	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
ENCUE STA 25	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENCUE STA 26	5	5	5	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
ENCUE STA 27	1	1	4	1	2	1	2	3	2	5	5	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	
ENCUE STA 28	1	2	5	5	3	2	1	1	2	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	5	5	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
ENCUE STA 29	4	1	1	5	3	3	5	1	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
ENCUE STA 30	4	1	1	5	3	3	5	1	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	

Anexo 10

ESPECIFICACIONES DE VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
						N	CN	AV	CS	S
	Planificar	30%	9	funciones de los trabajadores.	1. Conocemos el Manual de organización y funciones.					
					2. Se realizan planificaciones de las actividades realizadas en la institución.					
					3. Se hacen constantemente medidas de evaluación sobre el rendimiento de los trabajadores de la institución.					
				Rendimiento	4. Las evaluaciones del rendimiento del trabajador son útiles para la planificación de la institución.					
				desempeño laboral.	5. Se realiza el reconocimiento sobre el desempeño laboral del trabajador.					
					6. Está de acuerdo con el reconocimiento que la institución brinda sobre el desempeño laboral.					
				Documentos de gestión	7. Conocen los documentos de gestión que usa la institución.					
					8. Existe la documentación de forma digital.					
					9. Actualmente Todos los documentos de gestión están digitalizados.					
	Organizar	26%	8	Asignación de recursos	10. Se cumple con las asignaciones de los recursos de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.					
					11. Se tiene conocimiento sobre los presupuestos asignados de acuerdo al Presupuesto Institucional Modificado.					
					12. Existen recursos adecuados y necesarios para la capacitación de los trabajadores.					
				Instrumentos normativos internos.	13. Se tiene conocimiento del reglamento interno de la institución.					
					14. Existe instrumentos normativos en la institución.					
				Fortalecimiento de capacidades.	15. Se realiza la rotación de personal para el fortalecimiento de capacidades en la institución					
					16. Se tiene conocimiento sobre los planes de desarrollo del personal en la institución					
		17. Existen capacitaciones continuas en la institución.								
	Dirigir	20%	6	Programas formativos	18. Los programas formativos son de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador.					
					19. Las enseñanzas obtenidas de las capacitaciones, generan un buen resultado en el desempeño del trabajador.					
				Cultura Organizacional	20. Tiene conocimiento del organigrama de la institución.					
					21. Existe una buena relación entre la institución y el usuario.					
				Niveles de comunicación	22. La comunicación de los trabajadores, con los directivos es fluida.					
		23. La comunicación entre los trabajadores es cordial, amistosa y colaborativa.								
	Controlar	24%	7	Evaluación del desempeño laboral	24. Se tiene conocimiento sobre el Texto Único de Procedimientos Administrativos.					
					25. La institución refuerza los puntos débiles del trabajador para fortalecer sus capacidades.					
					26. Recibe instrucciones para mejorar la atención.					
				Satisfacción al usuario	27. El usuario está satisfecho con su atención.					
					28. La atención al usuario es eficiente y eficaz.					
				Conocimiento del MAPRO	29. Se tiene conocimiento del Manual de Procedimientos de la institución.					
					30. Se aplica el MAPRO en la institución.					

ESPECIFICACIONES DE VARIABLE: GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
						N	CN	AV	C\$	S
	Registro de documentos	38%	11	Registro y Organización	1. Se realiza los registros de los documentos de manera correcta.					
					2. La organización de la documentación manual es eficiente.					
					3. El registro de los documentos en un sistema, generaría ahorro de recursos (ahorro de papel) y tiempo.					
				Procedimientos	4. Existen procesos y actividades en los trámite documentarios que son excesivos.					
					5. Se tiene conocimiento del flujo del trámite documentario.					
				Cronograma de atención	6. Existe el cronograma de atención de los documentos.					
					7. Se cumplen con el cronograma establecido por la institución.					
				Soporte Informático	8. Se cuenta con sistema informático de tramite documentario.					
					9. La existencia de un sistema informático de trámites brindaría seguridad en los documentos.					
					10. Mediante la digitalización se puede llevar un mejor orden de los documentos.					
					11. Con el uso de la digitalización se haría más rápido y fácil los tramites.					
	Control del trámite de documentos	Personal capacitado	32%	10	12. Se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la realización de tramite documentario.					
					13. Existe un responsable directo en el tramite documentario.					
		Canales de comunicación			14. La comunicación entre compañeros es libre y espontánea.					
					15. Existe una buena comunicación con el jefe inmediato.					
					16. Se usa canales de comunicación para un trámite documentario eficiente.					
		Reporte de los documentos			17. Se tiene conocimiento sobre los reportes de documentos atendidos y por atender.					
					18. El uso de reportes de los documentos es de uso continuo.					
		Monitoreo de documentos			19. Se realiza el seguimiento de la documentación en la institución.					
					20. La atención sobre el estado de su documento es rápida.					
					21. El monitoreo es de forma continua.					
	Respuesta de los documentos de tramite	Celeridad de documentos.	30%	9	22. Se cumple con la atención del documento según su la urgencia.					
					23. Es importante el uso de la tecnología para una mayor rapidez de la información solicitada.					
		Orden y cumplimiento			24. Se respeta el orden de atención del trámite documentario.					
					25. Se brinda la respuesta oportuna al usuario.					
		Eficacia y eficiencia.			26. Se realizan actividades que evalúan la eficiencia y eficacia del trámite documentario.					
					27. Existe seguridad en la realización de los tramites.					
		Calidad de servicio.			28. Se brinda un servicio rápido y eficaz en los tramites.					
					29. Existe responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento.					
					30. Considera que la calidad de servicio es innovadora.					



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROJAS COANQUI RUTH JACKELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, CERCADO DE LIMA 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROJAS COANQUI RUTH JACKELINE DNI: 42866272 ORCID 0000-0002-6912-105X	Firmado digitalmente por: RROJASCOA el 29-07-2021 23:52:55

Código documento Trilce: INV - 0319660