



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA  
DIRECCIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN EDUCATIVA  
DESCENTRALIZADA – MINEDU, SAN BORJA - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Grace Kelly Medina Farfán**

**ASESOR:**

**Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración de Operaciones**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

**Dra. YVETTE CECILIA PLASENCIA MARÍÑOS**  
**PRESIDENTE**

**Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO**  
**SECRETARIO**

**Lic. Adm. LUIS ALBERTO FLORES BOLÍVAR**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

**El presente proyecto está dedicado a Guillermo Chávarri Pereyra, mi querido esposo por su paciencia, dedicación y apoyo; y a mi madre, Clara Farfán Martínez por inculcarme valores y por enseñarme a luchar por mis sueños.**

## **AGRADECIMIENTO**

**A mi madre que siempre me apoyó y me incentivó a cumplir todas mis metas e inculcó valores para ser cada día una mejor persona. A mi padre, Noé Isaac Fernando Medina, quien siempre trató de darme lo mejor y que inmortalizó en la pared de mi habitación la frase "El que estudia triunfa" y que ahora desde el cielo es la luz que guía mi camino. A mis docentes por su dedicación y compromiso por forjar profesionales para un mejor futuro de nuestro país.**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Grace Kelly Medina Farfán, identificada con DNI N° 40255344, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

San Juan de Lurigancho, diciembre 2016.

  
Grace Kelly Medina Farfán

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "Gestión de Documentos y la Productividad en la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada – MINEDU, San Borja - 2016" que describe las actividades desarrolladas en dicha Dirección del Ministerio de Educación, y ha sido elaborada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Presento esta tesis al jurado calificador con la satisfacción de haber cumplido mi labor, tanto en el campo profesional, como personal y anhelo alcanzar nuevos objetivos en el corto, mediano y largo plazo que me permitan poner en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra alma mater, manteniendo en alto el nombre de la Universidad César Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La autora**

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| PÁGINA DEL JURADO.....   | ii   |
| DEDICATORIA .....  | iii  |
| AGRADECIMIENTO .....   | iv   |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....  | v    |
| PRESENTACIÓN .....   | vi   |
| ÍNDICE.....  | vii  |
| ÍNDICE DE TABLAS.....  | ix   |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....   | xi   |
| RESUMEN.....   | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 15   |
| 1.1 Realidad Problemática.....   | 15   |
| 1.2 Trabajos Previos.....  | 21   |
| 1.3 Teorías Relacionadas al Tema .....   | 30   |
| 1.4 Formulación al Problema.....   | 41   |
| 1.5 Justificación del Estudio.....   | 42   |
| 1.6 Hipótesis .....  | 45   |
| 1.7 Objetivo.....  | 46   |
| II. MÉTODO.....  | 47   |
| 2.1 Diseño de Investigación.....   | 47   |
| 2.2 Variables, operacionalización .....  | 48   |
| 2.3 Población y muestra .....  | 49   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y<br>confiabilidad..... | 50   |
| 2.5 Métodos de análisis de datos .....   | 51   |
| 2.6 Aspectos éticos.....   | 52   |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| III. RESULTADOS .....                 | 53  |
| IV. DISCUSIÓN .....                   | 102 |
| V. CONCLUSIONES.....                  | 107 |
| VI. RECOMENDACIONES .....             | 108 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... | 109 |
| ANEXOS.....                           | 112 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Archivos de gestión.....                 | 54 |
| Tabla 2: Archivos intermedios.....                | 55 |
| Tabla 3: Archivos históricos.....                 | 56 |
| Tabla 4: Control documental.....                  | 57 |
| Tabla 5: Clasificación.....                       | 58 |
| Tabla 6: Ordenación.....                          | 59 |
| Tabla 7: Descripción.....                         | 60 |
| Tabla 8: Instalación y depósito.....              | 61 |
| Tabla 9: Valoración, selección y eliminación..... | 62 |
| Tabla 10: Transferencia de fondos.....            | 63 |
| Tabla 11: Prevención de riesgos.....              | 64 |
| Tabla 12: Reglamentos.....                        | 65 |
| Tabla 13: Manual de procedimientos.....           | 66 |
| Tabla 14: Formación de usuarios.....              | 67 |
| Tabla 15: Interlocutores.....                     | 68 |
| Tabla 16: Educación.....                          | 69 |
| Tabla 17: Educación.....                          | 70 |
| Tabla 18: Alimentación.....                       | 71 |
| Tabla 19: Alimentación.....                       | 72 |
| Tabla 20: Gasto social.....                       | 73 |
| Tabla 21: Gasto social.....                       | 74 |
| Tabla 22: Herramientas.....                       | 75 |
| Tabla 23: Herramientas.....                       | 76 |
| Tabla 24: Inversión.....                          | 77 |
| Tabla 25: Inversión.....                          | 78 |
| Tabla 26: Tecnología.....                         | 79 |
| Tabla 27: Tecnología.....                         | 80 |
| Tabla 28: Conocimiento.....                       | 81 |
| Tabla 29: Conocimiento.....                       | 82 |
| Tabla 30: Conocimiento.....                       | 83 |
| Tabla 31: Resumen de procesamiento de casos.....  | 84 |

**Tabla 32: Pruebas de normalidad..... 84**

**Tabla 33: Correlaciones Gestión de documentos y productividad ..... 86**

**Tabla 34: Resumen de procesamiento de casos – Los Subsistemas y  
productividad..... 88**

**Tabla 35: Prueba de normalidad - Los Subsistemas y productividad ..... 88**

**Tabla 36: Correlaciones – Los Subsistemas y productividad..... 90**

**Tabla 37: Resumen de procesamiento de casos – Las herramientas funcionales  
y productividad..... 91**

**Tabla 38: Pruebas de normalidad – Las herramientas funcionales y  
productividad..... 91**

**Tabla 39: Correlaciones – Las herramientas funcionales y productividad ..... 93**

**Tabla 40: Resumen de procesamiento de casos – Las herramientas normativas  
y productividad ..... 95**

**Tabla 41: Pruebas de normalidad - Las herramientas normativas y  
productividad..... 95**

**Tabla 42: Correlaciones – Las herramientas normativas y productividad..... 97**

**Tabla 43: Resumen de procesamiento de casos - Las herramientas operativas  
y productividad..... 98**

**Tabla 44: Pruebas de normalidad - Las herramientas operativas y  
productividad..... 98**

**Tabla 45: Correlaciones – Las herramientas operativas y productividad..... 100**

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Archivos de gestión .....                 | 54 |
| Gráfico 2: Archivos intermedios .....                | 55 |
| Gráfico 3: Archivos históricos.....                  | 56 |
| Gráfico 4: Control documental .....                  | 57 |
| Gráfico 5: Clasificación .....                       | 58 |
| Gráfico 6: Ordenación.....                           | 59 |
| Gráfico 7: Descripción.....                          | 60 |
| Gráfico 8: Instalación y depósito .....              | 61 |
| Gráfico 9: Valoración, selección y eliminación ..... | 62 |
| Gráfico 10: Transferencia de fondos.....             | 63 |
| Gráfico 11: Prevención de riesgos .....              | 64 |
| Gráfico 12: Reglamentos .....                        | 65 |
| Gráfico 13: Manual de procedimientos .....           | 66 |
| Gráfico 14: Formación de usuarios .....              | 67 |
| Gráfico 15: Interlocutores.....                      | 68 |
| Gráfico 16: Educación.....                           | 69 |
| Gráfico 17: Educación.....                           | 70 |
| Gráfico 18: Alimentación .....                       | 71 |
| Gráfico 19: Alimentación.....                        | 72 |
| Gráfico 20: Gasto social.....                        | 73 |
| Gráfico 21: Gasto social.....                        | 74 |
| Gráfico 22: Herramientas .....                       | 75 |
| Gráfico 23: Herramientas.....                        | 76 |
| Gráfico 24: Inversión.....                           | 77 |
| Gráfico 25: Inversión.....                           | 78 |
| Gráfico 26: Tecnología.....                          | 79 |
| Gráfico 27: Tecnología.....                          | 80 |
| Gráfico 28: Conocimiento .....                       | 81 |
| Gráfico 29: Conocimiento .....                       | 82 |
| Gráfico 30: Conocimiento .....                       | 83 |
| Gráfico 31: Normalidad QQ Gestión de documentos..... | 85 |

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico 32: Normalidad QQ Productividad .....   | 85  |
| Gráfico 33: Gráfico de dispersión Gestión de documentos y productividad .....             | 87  |
| Gráfico 34: Normalidad QQ Productividad .....   | 89  |
| Gráfico 35: Normalidad de los Subsistemas .....   | 89  |
| Gráfico 36: Normalidad QQ de las herramientas funcionales .....                           | 92  |
| Gráfico 37: Normalidad de productividad.....  | 92  |
| Gráfico 38: Gráfico de dispersión de las herramientas funcionales y<br>productividad..... | 94  |
| Gráfico 39: Normalidad QQ de las herramientas normativas.....                             | 96  |
| Gráfico 40: Normalidad QQ de Productividad .....  | 96  |
| Gráfico 41: Gráfico de dispersión de las herramientas normativas y<br>productividad.....  | 97  |
| Gráfico 42: Normalidad QQ de las herramientas operativas.....                             | 99  |
| Gráfico 43: Normalidad QQ de productividad .....  | 99  |
| Gráfico 44: Gráfico de dispersión de las herramientas operativas y<br>productividad.....  | 101 |

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada - DAGED, perteneciente al Ministerio de Educación – MINEDU – periodo 2016. El objetivo general fue identificar la relación que existe entre la gestión de documentos y la productividad en dicha Dirección, con el propósito de mejorar los procesos y brindar una atención oportuna a los usuarios. Las teorías en las que se enmarcó la tesis están relacionadas a la gestión de documentos y a la productividad. Los métodos usados en la investigación han sido el científico, hipotético – deductivo. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional porque las dos variables están relacionadas entre sí. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. El nivel de investigación de acuerdo al fin que se persigue fue básico y tuvo un enfoque descriptivo.

Para el proceso de recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento. La muestra estuvo conformada por 30 servidores de la DAGED, equivalente a la población. La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, el análisis de datos en el software SPSS, versión 22 y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Se concluyó que existe relación favorable entre la gestión de documentos y la productividad en la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada – DAGED – MINEDU – 2016.

Palabra clave: Gestión de documentos – productividad - procesos

## **ABSTRACT**

This research was developed by the Office of Support for the Decentralized Educational Management - DAGED that belongs to the Department of Education - MINEDU - period 2016. The general purpose was to identify the relationship between records management and productivity in that Department, with the purpose of improving processes and providing timely attention to users.

The theories in which the thesis falls are related to records management and productivity. The methods used in this research have been the scientific, hypothetical – deductive. The correlational descriptive type research was used because the two variables are related to each other. The research design was non-experimental cross-sectional. The level of research according to the pursued purpose was basic and had a descriptive approach.

For data collection the process the techniques used was the surveys and Likert type questionnaire was used as the instruments. The sample consisted of 30 servers of the DAGED, equivalent to the population. The validation of the instrument was done through the judgment of experts, the analysis of data using SPSS software version 22 and reliability using the Cronbach's Alpha.

It was concluded that there is a favorable relationship between records management and productivity in the Office of Support for Decentralized Educational Management- DAGED - MINEDU - 2016.

**Keyword:** Records management – productivity- process