



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019

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

**AUTORA:**

Br. Iglesias Bobadilla, Estefanía del Pilar (ORCID: 0000-0002-0763-9224)

**ASESORA:**

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**Lima – Perú**

**(2019)**

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación es dedicado a mi esposo por la orientación, paciencia y apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, ya que de sus sugerencias y aportes me han apoyado en la consolidación del presente trabajo de investigación, en especial la Dra. Francis Ibarguen Cueva por la motivación y dedicación en la consolidación del proyecto.

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): IGLESIAS BOBADILLA ESTEFANIA DEL PILAR

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN DOCUMENTAL EN ENTIDADES PÚBLICAS, LIMA, 2019*

Fecha: 13 de agosto de 2019

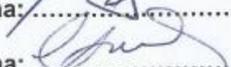
Hora: 11:45 a.m.

#### JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernandez

Firma: 

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Corregir estilo APA  
.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Declaración de Autenticidad**

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado “Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019”, en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario

Lima, Julio 2019

  
Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla

## Índice

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I.- Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	40
Referencias	42
Anexos	46
	vi

Anexo 01: Matriz de consistencia	47
Anexo 02: Instrumentos	49
Anexo 03: Validez de los instrumentos	51
Anexo 04: Matriz de datos (Excel y/o spss)	57
Anexo 05: Autorización	58
Anexo 06: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	62
Anexo 07: Pantallazo de la autorización del Turnitin	63
Anexo 08: Formulario de Autorización para la publicación de Tesis	64
Anexo 09: Autorización de versión final del Trabajo de Investigación	65

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de Gestión Documental de Entidades A y B	24
Figura 2: Niveles de la dimensión de Lineamientos Generales	25
Figura 3: Niveles de la dimensión de Roles y Procedimientos	26
Figura 4: Niveles de la dimensión de Recepción de documentos	27
Figura 5: Niveles de la dimensión de Emisión de documentos	28
Figura 6: Niveles de la dimensión de Recepción de documento	29
Figura 7: Niveles de la dimensión de Despacho de documentos	30

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Definición operacional de la variable Gestión Documental	17
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento	19
Tabla 3: Validez del Instrumento de los jurados expertos	20
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de Cronbach	21
Tabla 5: Análisis de confiabilidad	21
Tabla 6: Frecuencia de niveles de Gestión Documental de Entidades A y B	24
Tabla 7: Frecuencia de niveles de la dimensión de Lineamientos Generales	25
Tabla 8: Frecuencia de niveles de la dimensión de Recepción de documentos	26
Tabla 9: Frecuencia de niveles de la dimensión de Emisión de documentos	27
Tabla 10: Frecuencia de niveles de la dimensión de Recepción de documentos	28
Tabla 11: Niveles de la dimensión de Recepción de documentos	29
Tabla 12: Frecuencia de niveles de la dimensión de Despacho de documentos	30
Tabla 13: Prueba U de Mann- Whitney sobre la gestión documental	31
Tabla 14: Prueba U de Mann- Whitney sobre los lineamientos generales	32
Tabla 15: Prueba U de Mann- Whitney sobre Roles y Procedimientos	32
Tabla 16: Prueba U de Mann- Whitney sobre la recepción de documentos	33
Tabla 17: Prueba U de Mann- Whitney sobre la emisión de documentos	34
Tabla 18: Prueba U de Mann- Whitney sobre el archivo de la documentación	34
Tabla 19: Prueba U de Mann- Whitney sobre el despacho de documentos	35

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito integral determinar las diferencias que existen en la gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019; el conjunto de pobladores es finita, la muestra es de 23 trabajadores de cada entidad pública, a los que se les ha aplicado las variables: Gestión documental y entidades públicas distintas. El método que se empleó en el trabajo de investigación fue el hipotético-deductivo. Esta indagación utilizó para demostrar su objetivo el diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo de corte transversal, donde se acopió datos en una etapa determinada, aplicando el instrumento: Cuestionario de Gestión Documental, que fue conformado por 16 preguntas, en la escala básica nominal (Si - No), que permitieron recoger datos de la gestión documental, en sus diversas dimensiones, cuyos efectos se presentan de manera gráfica y textualmente. El trabajo de investigación concluye que concurre certeza para afirmar que: existen diferencias significativas en la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019.

Palabras claves: Gestión Documental y grupos.

## **Abstract**

The purpose of this research work was to determine the differences that exist in document management in public entities, Lima, 2019; the group of settlers is finite, the sample is 23 workers from each public entity, to which the variables have been applied: Document management and different public entities. The method used in the research work was the hypothetical-deductive. This inquiry used to demonstrate its objective the non-experimental design of comparative descriptive level of cross-section, where data was collected at a given stage, applying the instrument: Document Management Questionnaire, which was made up of 16 questions, on the nominal basic scale (Yes - No), which allowed to collect data of document management, in its various dimensions, whose effects are presented graphically and verbatim. The research concludes that certainty is met to affirm that: there are significant differences in document management in public entities, Lima, 2019.

Keywords: Documentary Management and groups.

## **I.- Introducción**

El proyecto de investigación ha desarrollarse se encuentra dirigido a la preparación de estudios referente a la gestión documental en las entidades públicas, Lima ,2019. Por tal se ha considerado la variable: Gestión documental y sus seis dimensiones (Lineamientos, generales, roles y procedimientos, recepción, emisión, archivo y despacho). Bajo este parámetro esta investigación será importante debido a que, en la actualidad por medio de la tecnología las entidades deben ser eficientes y ahorrar tiempo en la búsqueda y la administración de los archivos realizando de esta manera un correcto manejo de los mismos. Adicionalmente, la gestión documental permite a la entidad la creación y mantenimiento de un orden específico que busca contribuir a la preservación de los documentos, brindando de esta manera en favor del tiempo de las entidades. De la misma manera, siendo de suma importancia la correcta distribución, de no ser así, los documentos al no ser archivados correctamente, no se podrá realizar la consulta de una manera oportuna, desencadenando problemas en la aplicación incorrecta de los procesos. Teniendo en cuenta desde los inicios del siglo XX, la globalización digital se ha desarrollado exponencialmente a nivel mundial, permitiendo que las personas obtengan información que se encuentra en todo el mundo, en tiempo real. Esta realidad ha entregado al mundo herramientas tecnológicas suficientes para lograr reducir el uso del papel, no solo en el ámbito privado, sino también en el sector público. Actualmente, las consecuencias del calentamiento global y la conciencia ecológica necesaria para cuidar el planeta, han tomado un rol muy importante en el desarrollo de iniciativas de reducir el uso del papel; sin embargo, nos encontramos con diversas limitaciones, como la aceptación del documento electrónico, la masificación de la firma digital, el cambio de mentalidad, entre otros. En esta globalización digital alrededor del mundo ha permitido el desarrollo de equipos tecnológicos como escáneres, cámaras fotográficas, cámaras de video, celulares, los mismos que permiten digitalizar cualquier documento u hoja de papel que se quiera. Entonces si se tienen todas estas herramientas en todas partes del mundo, como queda la gestión documental de las instituciones gubernamentales, las cuales, por su estructura y burocracia interna, aun no se ha dejado de utilizar papel. Podemos apreciar en Latinoamérica el desarrollo de la era digital es más lento, sin embargo, hace aproximadamente 20 años se han desarrollado diferentes legislaciones sobre documentos electrónicos y firma digital como parte de la modernización del Estado, con el objetivo de mejorar la relación con los ciudadanos, a través de la satisfacción de sus

demandas. Este horizonte, ha permitido incluir el uso de herramientas informáticas en la gestión documental, agregando a ello, el valor legal de los documentos electrónicos.

La administración pública de los países de Latinoamérica son parecidos en gestión y estructura, lo que permite desarrollar un gran sistema de gestión documental orientado a la atención de los problemas sociales de todos los sectores del estado; sin embargo, el presupuesto requerido para adquirir equipos e insumos tecnológicos que faciliten la puesta en funcionamiento de la gestión documental digitalizada, aunado a la brecha digital de la población más alejada es un factor que se debería tomar en cuenta. El Perú, no es ajeno a esta realidad, siendo un país con alto índice de insatisfacción ciudadana respecto del desempeño del Estado para la atención de las necesidades primarias, se encuentra en la búsqueda de desarrollar mecanismos que permitan acercar al ciudadano a las respuestas por parte del estado. Por ello, con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se busca motivar una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos; es así, que la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM ha elaborado una lista de principales carencias de la gestión pública en el Perú, entre ellas: la desarticulación entre los planes y el presupuesto público, la falta de optimización de los procesos internos, entre otros.

Casas, Griffin, Millar y Roper (2008) nos indicó: “La gestión de documentos soporta el proceso del registro de la información que ayuda a la institución a cumplir las funciones administrativas y operativas considerándose un pilar como un componente decisivo en el funcionamiento de las organizaciones, debemos tener en cuenta que el poder de las instituciones comienza en obtener información en el momento justo”. Asimismo, la conglomeración y distribución de la información dan como resultado un buen uso de antecedentes y experiencia en la organización. En lo que respecta al sector público este proceso es fundamental para el concepto de democracia, por ejemplo, la información plasmada en papel es imprescindible cuando se busca salvaguardar los derechos de la población, registros, títulos, llamados también legajos personales. De existir momentos donde son vulnerados los derechos personales y los documentos son el sustento para solicitar la reparación legal.

En tal sentido, para una compañía privada o pública la gestión es un aspecto clave debido a que se consideran un conjunto de acciones, es decir, los directivos pueden disponer

en tiempos distintos cumpliendo con sus responsabilidades en la organización, para esto se debe de identificar programas, proyectos, tareas o actividades, posteriormente se miden para reducir riesgos y para finalizar se realiza una revisión adecuada para validar el desempeño en aras de cumplir los objetivos iniciales.

ONPE (2018) en su investigación: “Sistema de gestión documentaria con otras instituciones públicas” nos comparten que comparte con 87 instituciones públicas del país su exitosa experiencia en la aplicación del Sistema de Gestión Documental – SGD, indicando como una herramienta informática donde utiliza tecnología de la firma y Certificados Digitales, con valor legal, en el beneficio de la reducción del uso de papel y por ende el ahorro de presupuesto y recursos, agilizando de esta manera las comunicaciones internas. Este sistema ha permitido tramitar digitalmente los documentos físicos provenientes de personas o entidades externas contribuyendo a un ahorro anual de S/. 3’500,000 de soles. De esta manera esta solución tecnología favorece ampliamente al cuidado del medioambiente garantizando la moralidad, intimidad y liberalidad de la documentación en tiempo real. En este sentido están trabajando en un entorno WEB que brinde un acceso controlado mediante la asignación de usuarios y contraseñas que otorga de esta manera la confidencialidad de documentos que se gestiona, realizando el seguimiento de los documentos que genere la institución permitiendo la trazabilidad y transparencia en el manejo de la gestión. Actualmente se continúa realizando mejoras al SGD según lo decretado en el Modelo de Gestión Documental, logrando el intercambio de documentos digitales con otras entidades públicas mediante de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.

En el ambiente de la política de modernización, el Estado peruano busca transformarse en aquel que satisfaga las necesidades de la sociedad ofreciendo servicios oportunos y pertinentes, optimizando los recursos, cuya gestión sea transparente, accesible y rinda cuentas de su desempeño, reduciendo así las diferencias económicas y sociales existentes.

Mujica, Perez y Elena (2005) en su investigación: “Gestión documental y organización de archivos” se indican como las entidades privadas y públicas en esta actividad logran contribuir con su finalidad, en cuanto a planes, proyectos de investigación, programas y organización como parte del mejoramiento y reforzamiento de los servicios que son

prestados a cada sector. Cada entidad desempeña una importante labor y se encuentra enfocada a la calidad educativa y la demanda, y otro enfoque desde el desarrollo de los elementos y temáticas relacionadas con el buen manejo, desencadenando influencia sobre el medio ambiente nacional. Cabe mencionar y reforzar que estas dos entidades presentan soportes físicos de documentos, conformando una memoria histórica en el proceso de mantenimiento y formación. Es aquí el punto de partida donde la información documental cumple la función de administrar todos los documentos y comunicaciones que son generados en el desarrollo de cada actividad independientemente, permitiendo de esta manera el transporte y almacenamiento de lo no tangible y lo intangible.

Lograr que el estado se modernice, de acuerdo a las características descritas, conlleva a buscar un estatus quo entre el amoldamiento-simplificación administrativa-y registro gubernamental, no se puede descuidar el control sobre el adecuado uso de los recursos enfocado en la consecución de los resultados, teniendo en cuenta la legalidad y procesos de gestión ya establecidos. El proceso de optimización debe tener en cuenta el reglamento de los Procedimientos Administrativos, de esta forma las propuestas estarán enmarcadas en las restricciones legales y en base a ellas, deberán plantearse las mejoras. Uno de los ejes transversales para el crecimiento del mejoramiento de la gestión pública el Gobierno Abierto, y con la complicidad de la Contraloría General de la República, se viene fomentando la ética en los funcionarios y servidores de entidades públicas mediante el impulso a la lucidez y rendición de cuentas, indicando los principios a establecer una cultura de observación e integridad. Es así, que existiendo un constante reclamo por parte de la población respecto a la atención de su demanda, se analizará la gestión documental bajo el Modelo aprobado por la Presidencia de Consejo de Ministros aprobado en el año 2017, cuyo objetivo es homologar en todas las entidades del estado el procedimiento del flujo de documentos, de tal forma que el trámite sea transparente y eficiente, permitiendo la ejecución de los objetivos de la institución y promoviendo un clima de satisfacción ciudadana.

Ministerio de Educación Nacional (2019) en su investigación: “Programa de Gestión Documental – PGD 2019 – 2024” nos plantea un instrumento táctico de planear los procesos, la función y las prestaciones archivísticas estableciendo acciones a corto, mediano y largo plazo la propuesta y ejecución de políticas, proyectos, desarrollos y métodos. Asimismo,

como instrumento archivístico el PGD aporta al gobierno la línea a seguir la definición de los programas a implementar, diferenciando los responsables y la programación según las prioridades y el presupuesto asignado. El desarrollo de este programa en cuanto a las normativas aplicadas y acciones técnicas aportaran significativamente al mejoramiento de la gestión documental en el Ministerio y la construcción de una nueva cultura en la gestión del documento electrónico indicando una política de cero papel, reduciendo tramites, gestión de tecnología, modernización institucional, accediendo de forma ágil a la información por usuarios internos y externos, preservando la memoria institucional acorde a las buenas prácticas.

Denominaremos a las Entidades como Entidad A y Entidad B. Por ejemplo, la Entidad A posee un método de gestión documental completamente electrónico, opera con firma digital de RENIEC mediante un marco de convenio suscrito entre dichas entidades, y cumpliendo además con la política de cero papeles. Sin embargo, la Entidad B si bien tiene un procedimiento de gestión documental, donde la implementación no cumple con la política cero papeles. De lo observado en las dos entidades, a pesar de existir una norma que homologa los procedimientos, existen diferencias significativas en el trámite documental, lo que supone no se estaría cumpliendo a cabalidad con las normas vigentes dictadas por el estado.

Se realizaron revisiones de investigaciones previas internacionales que mantienen correspondencia con nuestra problemática de estudio como: Martínez y Camargo (2015) en su investigación: “Normas de competencia laboral de la Gestión Documental”, indican como el propósito clave asegurar los accesos a la información documental institucional mediante la preservación del patrimonio y organización técnica que viabilice la toma de determinaciones por tal motivo consideran planear un procedimiento de gestión documental de la entidad que esté acorde a la norma vigente diseñando el plan institucional y estructurando los instrumentos archivísticos; desarrollar los fases de la gestión documental de acuerdo a leyes vigentes y procedimientos establecidos orientando la producción documental, gestionando los documentos, manejando la correspondencia, aplicando la disposición final de los documentos y preservando los documentos de la entidad dentro de la normatividad y procedimientos; gestionar las herramientas tecnológicas de administración de archivos y gestión documental archivístico buscando implementar las herramientas tecnológicas y determinando los criterios de gestión documental electrónica de acuerdo a la

normatividad y estándares establecidos; promover la cultura de acceso a la información del archivo formulando estrategias de accesibilidad en el organismo divulgando el testimonio referente a la información que se administra en los documentos de la entidad. Asimismo, Rada (2014) en la tesis: “La gestión documental en las empresas públicas de la ciudad de Cartagena” obtando alcanzar el grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Cartagena. Nos dice que la tecnología ha desarrollado un impacto en los sectores de la vida cotidiana y la administración pública no es la exclusión. La implementación de la tecnología como un instrumento principal en la administración es considerada como uno de los factores que complementa y mejora la postura de desafiar las economías actuales donde sustentan el conocimiento y la información. Partimos de este punto donde se generan la fundamentación para el avance de los individuos, organizaciones y la sociedad en su totalidad; con esto se busca una nueva tendencia económica y social incidiendo de manera relevante en la nueva transformación de la administración pública que cubra las necesidades actuales y reales de los individuos. En consecuencia, el estado colombiano se ve obligado a comprobar y reorganizar los patrones administrativos de instituciones con el único objetivo de lograr etapas superiores con efectividad en sus procesos, teniendo como base siempre su Constitución Nacional realizando reformas importantes que marquen diferencia y este a la vanguardia social, no obstante es importante recalcar que es necesario implementar programas que fortalezcan la consecución de una administración pública de excelencia, siendo uno de los pilares la gestión documental. Asimismo un plan de gestión de documentos, es pieza global de la política de gestión documental, cabe resaltar que debemos incorporar elementos propios dentro del proceso: reglas para la creación, expansión y aceptación de documentos; procedimientos de los escritos activos como las reglas de organización, resarcimiento y custodia; proceso de los escritos semiactivos como las reglas de traslado, mantenimiento centralizada y rentable de documentos; proceso de los escritos inactivos como las reglas que normalicen la obtención, protección, proceso, manejo y estimación de los documentos que contienen validez secundaria o científica; procedimiento de los documentos relevantes como las reglas para el tratamiento específico de ciertos escritos en caso se extravíen o modifiquen, estos causarían impedimentos en una estructura y como componentes adicionales están representados por los inventarios de escritos, agenda o proyecto de protección.

A su vez, Franco y Pérez (2014) en su investigación: “Modelo de gestión de documentos y administración de archivos para la red de transparencia y acceso a la información” nos define la gestión documental y la gerencia de ficheros en los organismos en la administración pública se considera como un elemento de mayor implicación en la efectividad de la implementación de una Ley de entrada a la información y la transferencia en los diversos países. En este escenario del no administrar información se convertirá en una dificultad para el trámite de las diversas demandas de información, a su vez proceso inadecuado de archivos solo retardaría una eventual recopilación de la información solicitada. La finalidad de los escritos que son parte del Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la información (RTA) es volverse en el apoyo y soporte de la gestión documental y archivos de las diversas instituciones y países parte de la organización, de esta manera se busca garantizar los accesos a los documentos y contribuir con la llevarse a cabo las leyes de acceso y transparencia a la comunicación pública. Asimismo, se asegura la política de gestión documental y archivos, por lo consiguiente se encuentra alineadas a las políticas de acceso a la indagación pública, autoridad abierta, transparencia e información abierta. En caso los archivos no se encuentren gestionados de la forma correcta será muy complicado confirmar la integridad y autenticidad de la información pública, pero tengamos en cuenta el inicio de trabajo con registros oportunos en la gestión de archivos, con patrones y medios eficaces, los habitantes y servidores públicos tienen una fiabilidad y un brillo documental completo de las tareas de las diferentes gestiones públicas.

Además, Tovar (2018) en su investigación: “Programa de gestión documental” nos da a conocer la finalidad de este programa optimizar y mejorar los índices de satisfacción de los consumidores relacionados de las diferentes prestaciones ofrecidos por el área de gestión documental; alinear las fases de la gestión documental con la política de la austeridad del gasto y eficiencia administrativa disminuyendo considerablemente los costos asociados; racionalizar los tramites de gestión documental siendo más eficientes en cada uno de los procesos implementando estrategias que permitan reducir tiempos optimizando las respuestas; aminorar el consumo del papel mediante implementando buenas prácticas en la racionalización del gasto a nivel institucional y lograr una adecuada sensibilización y capacitación de los usuarios internos en materia de gestión documental, procesos y

procedimientos archivísticos con el fin de posicionar la importancia de la documentación e información.

En correspondencia a los trabajos precedentes nacionales podemos mencionar: Cabanaconza (2017) en su tesis titulada: “Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016”, para alcanzar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo cuya finalidad fue determinar el grado de relación de los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental. Aplica cuestionarios de Vicente (2016), ambas son adaptadas por la autora de esta tesis. Los resultados fueron analizados mediante estadísticas inferenciales realizando ensayos de la hipótesis con la Rho de Spearman. Se decidió la existencia de un alto nivel de vinculación entre estas dos variables donde sugiere reforzar el empleo de las fases técnicas en la gestión documental siendo eficaz y oportuna.

Asimismo, Bendezu, Mimbela y Mejía (2015) en su artículo: “Los archivos y su importancia en la gestión documental” nos indica que los documentos toman importancia en la implementación del Modelo de Gestión de Documentos considerándose las etapas de la vida de los escritos en la institución desde la generación hasta su disposición final, según series, clasificaciones según información para los diversos niveles de acceso, tipología documental y de esta manera mantener su integridad esquematizando su fácil acceso o consulta. Por tal motivo no existiría una adecuada gestión documental sin los archivos y estos sin las fases técnicas archivísticas en el cumplimiento de la normativa peruana e internacional, para esta implementación se ha tenido que solucionar y concluir con los temas pendientes en la gestión documental actual, convirtiéndose en un fracaso como muchas implementaciones de soluciones informáticas sin tener un enfoque archivístico.

También, Torres (2017) en la tesis titulada: “Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016”. Afirmada en la escuela de Postgrado de la Universidad de Cesar Vallejo, teniendo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión documental del archivo general de la Corte Suprema del Callao, 2016. El trabajo se efectuó mediante un tratamiento de cantidades y procedimiento teórico deductivo realizando un modelo de indagación básica a nivel representativo y reciprocidad. El planteamiento empleado en trabajo fue no empírico, siendo de tipo cruzado, con un muestreo no probabilístico y un muestrario constituida por

20 trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao. Igualmente se suministró una herramienta bajo la escala Likert realizando la medición de las variables gestión administrativa y gestión documental. Al momento del desarrollo se utilizó el tipo estadístico Rho de Spearman se validó la correlación entre ambas variables, llegándose a descubrir una concordancia efectiva y relevante entre la gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.845 donde  $p = 0.000 < 0.01$ , es decir realizando un sobresaliente proceso administrativo la diligencia documental en el archivo será mejora en la organización.

En tal sentido, Bastidas (2016) en la investigación que lleva por título: “Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes”. Sustentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú, tuvo como finalidad mejorar la gestión del trámite documentario, con mayor énfasis en los procesos previos y mientras el proceso de escritos de consideración exhibidos por los interesados y acogidos por la Unidad de Tramite Documentario y Archivo. La investigación tuvo como escenario la Municipalidad Provincial de Huancayo, en el Departamento de Junín. La concurrencia de habitantes que se apersonan a esta Unidad de Tramite Documentario la media del mes es de cuatro mil personas, siendo estas entregas de documentos o consulta del proceso documental. La muestra ejecutada en el trabajo permitió identificar testimonios de la ambigüedad antes y después de indicar la conclusión a implantar. La afluencia de habitantes en el año 2006 y 2015 fueron de 3,856 y 4,434 por mes respectivamente, se derivó a trabajar la información para reflexionar las necesidades de los habitantes y lograr la satisfacción como una opción de solución. La presente tesis nos indica los tiempos empleados en la observación de los expedientes se aminoró considerablemente en un 30% teniendo como referencia al programa anterior, a su vez representa la primera investigación longitudinal acreditado referente al tratamiento de software que se realizó en la Municipalidad Provincial de Huancayo – Junín.

En teorías relacionadas a la variable de gestión documental Mejia (2005) definió como: “El proceso documental o gestión de documento fue concebida en Estados Unidos cercano a la década de los 50, siendo admitida en dicho país y contemplada oficialmente”. La gestión documental transformó todos los ejercicios archivísticos que se venía dando hasta ese entonces, teniendo en cuenta el periodo vital de los escritos, los cuales no existían registros hasta ese momento, dándonos a conocer una

vinculación entre las diferentes etapas o procesos que se suministran en los archivos individuales y organizacionales. Por otro lado, Función Pública (2019) indica: “Grupo de tareas administrativas y técnicas que están relacionadas a la proyección, empleo y estructura de informes realizados y recepcionados en las organizaciones, cumpliendo el flujo desde el ingreso hasta la salida buscando la finalidad de permitir mantenimiento”. El trámite documental es un medio para distribuir, compartir y gestionar la documentación de una empresa en formato digital, contribuyendo la mejora en la gestión de la información, automatizar los procesos y reducir costes, tiempos y espacio. Podemos decir que es un conjunto de tecnologías, normas y técnicas que facilitan a la empresa el manejo de archivos, estas técnicas pueden ser manuales o algunas más eficaces para realizar una producción más ágil en los archivos. ATS gestión documental (2018) sostuvo que: “Se llama al planeamiento de estrategias y procesos que determinan el mejoramiento de la gestión y administración de la información. La consolidación de este instrumento le permite a la empresa reconocer sus necesidades en el campo documental, por medio de una revisión interna se contemplan los requerimientos de la información”. La administración documental es la recepción, acopio y redención de escritos, para diversas entidades, esta fase tiene una duración prolongada y con ocasiones, según sea el procedimiento, se desconocen las contingencias de mejoras en las fases debido a su complejidad. También se define como el conjunto de procesos que se deben realizar para administrar los documentos y archivos dentro de una organización que están reglamentos por un procedimiento de normas técnicas y prácticas. En este sentido la implementación correcta nos permite recuperar la información de los documentos y de modificarla si es necesario para luego archivarla en el tiempo que sea necesario. Utilizando estos criterios básicos y de racionalización es mucho más sencillo determinar las actividades que se pueden eliminar para ahorrar espacios, teniendo en cuenta que en un determinado momento dejan de tener utilidad e identificar cuales deben quedar guardados por su grado de importancia. En el contexto actual cuando se relaciona con internet y las diversas plataformas de almacenamiento en línea se entiende que este concepto es más amplio en cuanto a su utilidad y rentabilidad que ocasionan en las diversas entidades. GUREAK (2019) lo definió como: “Un proceso con autoridad designada a los administradores y encargada de los archivos que tienen que tener un orden exhaustivo manipulando varios de estos registros, teniendo que

permanecer en las mejores condiciones para poder ser encontrados mediante técnicas estudiadas de codificación y clasificación”. Con el transcurrir de los tiempos se impone la digitalización de grandes volúmenes de documentos, a partir de esto se crearon importantes bases de datos, con ordenadores conectados a servidores dándonos una importancia para engranar todo el proceso. Lo cierto que dentro de una rutina se deberá de operar con una gran cantidad de documentos por ejemplo en todo tipo de trámites con las administraciones públicas. Por tal motivo, sin importar en la mayoría de los casos el tamaño, pueden beneficiarse en grandes medidas las técnicas de gestión documental. Se ha podido apreciar que varias instituciones disfrutaban de sus ventajas de las diversas gestorías administrativas. Las características de la gestión documental según Mejía (2005) proponen como objetivos: “La gestión de documento con programas de evaluación controla el proceso y disposición de los documentos, una vez que se valide el valor para los propósitos administrativos se haya extinguido”. Tomando en cuenta las diversas definiciones se puede inferir como los propósitos de la gestión documental las siguientes premisas: tramitar los documentos mientras dure su periodo de vida, iniciando por elaboración de un plan de atención y mantenimiento de documentos hasta la depuración de los mismos o traslado y observación en los archivos históricos; suministrar servicios con la finalidad de satisfacer las diversas obligaciones protegiendo los intereses de la institución, clientes internos y externos. Logrando una documentación completa, precisa, utilizable y confiable satisfaciendo necesidades legales cumpliendo con los estándares legales, de regulación, probatorias y rendición de cuentas. c) gestionar los documentos como recursos documento, fomentando la eficiencia y la economía mediante las prácticas de mantenimiento de documentos bien concebidos desde su inicio en el procedimiento. Heredia (2002), afirma que: “la fase de valoración documental (appraisal), inmerso en su totalidad, permite una diferencia defina de sus etapas, reconocidas con esas nuevas tareas archivísticas tan imprescindible como aquellas más típicas de la institución y explicación con las que no están reñidas en absoluto, sino completas” (p.41). Podríamos considerar como objetivos de la gestión documental: a) creación de políticas en instrumentos archivísticos, b) identificar el estado de los archivos, c) fortalecer la administración de los documentos físicos, d) consolidar la garantía de la información a través de reglamentos de accesos entre otros.

El conjunto de variables de la gestión documental podemos definir los lineamientos generales según Pérez (2008). “Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. El término también puede ser utilizado como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Se puede inferir que se una orientación de carácter general, correspondiente a una directriz o disposición que debe ser tomada en cuenta en las entidades públicas y privadas. La dimensión de roles y procedimientos los define Horowitz y Werba (2007) “La sociedad es un sistema estructurado en el que cada individuo ocupa una posición definida y dentro de esta posición cumple un rol determinado. En los grupos vemos roles que van desde un grupo familiar, un grupo de amigos a grupos de estudio o de trabajo ya que todos, aunque tengan su singularidad, comparten la estructura básica de los grupos humanos que es el vínculo”. De tal manera podemos definir que un rol es un grupo de capacidades, responsabilidades y habilidades que se encuentran relacionadas. También sirven las tareas para especificar quienes las realizan y a su vez definir un conjunto de productos de trabajo de los que son responsables. La dimensión de recepción según AGN (2004) nos indica “Grupo de operaciones de comprobación y observación que una organización debe realizar para el ingreso de los documentos que son enviados por una persona natural o jurídica”. Debemos de tener en cuenta que se considera como la primera fase del proceso de gestión documental que se encarga de recibir todos los documentos que ingresen a la institución, asimismo el responsable de este proceso debe de revisar los documentos que cumplan con los parámetros necesarios. La dimensión de emisión según AGN (2004) nos manifiesta “El trámite de documentos es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa”. Es un conjunto de procesos que permiten a las entidades públicas y privadas mantener el registro del emplazamiento físico y estado presente con la única finalidad de mejorar el proceso y los flujos. La dimensión de archivo según Fuster (1999) nos presenta una definición: "Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales." Podemos deducir que es el conjunto ordenado de documentos recibidos como

creados por una entidad con el fin de guardar y salvaguardar con el fin de facilitar su ubicación y consulta. La dimensión de despacho según AGN (2004) nos indica “la repartición de documentos son las acciones a asegurar que los documentos lleguen a su usuario final”. La asignación de documento se vincula con el proceso del documento tanto al interno como al externo, no teniendo en cuenta el medio, se debe de tener en cuenta el mecanismo de control de recepción y envío de los mismos.

Según las estas teorías planteadas se manifestó como pregunta general: ¿Cuáles son las diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019? De igual manera mencionaremos como preguntas específicas: ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019?, ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019?, ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?, ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?, ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?, ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?

La exploración de se demostró teóricamente debido a que se encuentra direccionada realizando estudios teóricos sobre a gestión documental de las entidades públicas, Lima, 2019 dando la importancia correspondiente a las dimensiones. Bajo esta premisa la investigación es fundamental porque se observarán los dilemas que confrontan las entidades permitiéndome colaborar con opciones para su desarrollo en el proceso teniéndolo en cuenta como un proceso obligatorio para el cumplimiento con la normatividad vigente por ambas entidades públicas logrando el fortalecimiento. Al respecto al Secretaria de Gobierno Digital (2017) en el Tipo de Gestión Documental bajo el D.L. N° 1310, artículo 3: “Las entidades comprendidas en el alcance deben incorporar en sus Planes Operativos Institucionales las acciones necesarias para la implementación del Modelo de Gestión Documental, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Legislativo”. Igualmente se justificó de forma práctica, en la presente investigación surgió una preocupación al percibir como problemática que ninguna institución pública o privada podría subsistir sin documentar sus actividades. Sin documento cualquier administración organizada dejaría de funcionar, en el sector público los documentos son fundamentales. Los documentos testimonian el cumplimiento

de leyes, reglamentos y procedimientos; los documentos bien administrados pueden obrar como una restricción eficiente de función a su costo, debemos de tener en cuenta que será mejor prevenir un fraude que contar con la corrupción y su enjuiciamiento en el estado. Los documentos cooperan con la preservación y conservación permanente de los documentos con el valor histórico estableciendo la historia ofreciendo pruebas esenciales. Es necesario crear y conservar los documentos para una prueba documental que constan de calidad e integridad suficiente, considerando que las instituciones deben de mantener los documentos íntegros y fieles. Esta investigación busca la homogeneidad en los procesos del estado debido a que se cuenta con una plantilla de gestión documental que se realiza en cada entidad pública, sin embargo, hasta el momento no se utilizan en la mayoría o en su defecto cuentan con otro proceso de gestión documental. Asimismo, se justificó metodológicamente siendo una investigación básica, bajo el diseño no empírico de corte transversal, descriptiva comparativa debido a que la finalidad fue la comparación de las referencias agrupadas de la variable en un análisis sobre la gestión documental entre las dos entidades públicas, la población tuvo como origen a los trabajadores de ambas entidades del área de gestión documental, la muestra censal fue formada por dos muestras y aplicadas a 23 trabajadores. Se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento fueron dos cuestionarios compuestos en seis dimensiones: Lineamientos Generales, Roles y procedimientos, Recepción, Emisión, Archivo y Despacho; empleando una escala de medición dicotómica con valores del 1 al 2; Valor 1 = No; Valor 2 = Si, se contabilizaron 16 preguntas; se procesaron las respuestas realizadas con el programa estadístico SPSS Versión 25. Asimismo, las herramientas aplicadas en este trabajo, serán validados y soportados por jueces expertos asegurando resultados coherentes y veraces con el diseño y tipo de investigación; la interpretación e imputación los transformarán en preciadas y beneficiosos instrumentos herramientas para investigaciones venideras que examinen la variable relacionada con la gestión administrativa. Finalmente, la Fundamentación Legal del Decreto Legislativo N° 1310 aprueban el modelo gestión documental bajo los siguientes aspectos legales, según Secretaria de Gobierno Digital. (2017): “Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado que sistematiza la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Legislativo N° 1310 que aprueba medidas adicionales de simplificación

administrativa, Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.”

Las causas mostradas supusieron plantear el finalidad general: Determinar las diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019 y los objetivos individuales como: Identificar diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019; Identificar diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019; Identificar diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019; Identificar diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019; Identificar diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019; Identificar diferencias en la dimensión de despacho de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019. En tal sentido se expuso la conjetura general: Existen diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019 y conjeturas específicas como: Existen diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019; Existen diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019; Existen diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019; Existen diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019; Existen diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019; Existen diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es básica, según Hernández (2010) la investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”. Se entiende por investigación básica la búsqueda del conocimiento de la realidad para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y responda a los retos de la humanidad.

Asimismo, es de diseño no experimental, según Kerlinger (1979). “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116). El investigador realiza a su parece una situación donde se exponen varios individuos. Esta situación consiste en recibir condiciones determinadas para analizar los efectos, por lo tanto, la realidad se construye en un experimento.

La investigación es de Corte transversal, dice Hernández (1996). “Según el número de momentos en el tiempo donde se recolectan datos, los diseños no experimentales pueden ser transeccionales o transversales, y longitudinales” (p.189). Debemos entender una investigación observacional que analiza los datos de las variables recopiladas en un lapso de tiempo sobre la población o muestra pre definido.

Tiene un enfoque cuantitativo, debemos tener en cuenta que Gutiérrez (1996) nos indica que: “se recogen apuntes para probar hipótesis, siendo el origen la medición y el estudio estadístico, con la finalidad de constituir patrones de conducta y confirmar hipótesis”. Se busca predecir y explicar los fenómenos que se estudian, bajo regularidades y relaciones entre ellos, para demostrar y construir teorías. Es de nivel de investigación descriptiva según Carrasco (2006) “al respecto dice. La investigación descriptiva responde a las preguntas. ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son?, ¿Quiénes son?, etc.; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico y determinado” (p.42). De esta manera se encarga de puntualizar la característica de la población que se

encuentra estudiando, describiendo la naturaleza de un sector demográfico, sin centrarse en las razones describiendo el tema de investigación. Donde:

$$\begin{array}{l} M_1 O_1 = \\ M_2 O_2 = \end{array} \quad M_2 O_2$$

$M_1, M_n$ : Representa cada una de las muestras que serán relacionadas sobre la gestión documental y que corresponden a las dos entidades públicas.

$O_1, O_n$ : Información de la variable

$O_1$ : Información de la gestión documental de la entidad A

$O_2$ : Información de la gestión documental de la entidad A

## 2.2 Operacionalización de variables

Variable: Gestión Documental

**Tabla 1:**

*Definición operacional de la variable Gestión Documental*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala Nomina	Rango
Lineamientos Generales	Seguimiento y evaluación de procesos Mantenimiento de Política de gestión	Del 01 al 03	Dicotómica Si - No	Bajo = 16 - 21 Medio = 22 - 27 Alto = 28 - 33
Roles y procedimientos	Asignación de funcionario y responsabilidad Función	Del 04 al 06	Dicotómica Si - No	Bajo = 16 - 21 Medio = 22 - 27 Alto = 28 - 33
Recepción de documentos	Costo de procedimiento Lineamientos de recepción	Del 07 al 09	Dicotómica Si - No	Bajo = 16 - 21 Medio = 22 - 27 Alto = 28 - 33
Emisión de documentos	Observación de documento Digitalización de documentos	Del 10 al 12	Dicotómica Si - No	Bajo = 16 - 21 Medio = 22 - 27 Alto = 28 - 33
Archivos de documentos	Derivar documentos área Derivación a especialista Evaluación y respuesta	Del 13 al 14	Dicotómica Si - No	Bajo = 16 - 21 Medio = 22 - 27 Alto = 28 - 33
Despacho de documentos	Derivar firma digital Registro de documento Distribución documentos de Respuesta documentos	Del 15 al 16	Dicotómica Si - No	Bajo = 16 - 21 Medio = 22 - 27 Alto = 28 - 33

### **2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)**

Para identificar la población, nos dice Pineda, De Alvarado y De Canales (1994) “Grupo de individuos u objetos que buscamos en una investigación. La globalidad o localidad están compuestos por grupos de seres vivos, registros, muestras entre otros”. Este conjunto de premisas posee características comunes observables en un lugar y momento determinado, al realizarse una investigación se debe de tener en cuenta algunas características determinantes al seleccionar la población que será estudiada. La población estuvo compuesta por el integro de trabajadores de la entidad A y entidad B siendo, que se encuentran dentro de las etapas de gestión documental.

La muestra según Sierra, (1988) hace el hincapié “... una fracción figurativa de un grupo o individuos debidamente elegidos, que se ofrece a sugerencia científica en representación del conglomerado, con la finalidad de obtener resultados válidos, también para la totalidad de individuos investigados”. Debemos tener en cuenta la correcta selección de la muestra sea la que represente a la población con la mayor fidelidad posible. Para esta evaluación se tomarán dos modelos individuales, 23 trabajadores de cada entidad pública. Con el propósito de tener conclusiones de la valoración de la investigación se decidió que la muestra será de manera intencional considerando a la totalidad de sus trabajadores de ambas poblaciones.

Para el muestreo, tenemos en cuenta el comentario realizado por Latorre, Rincón y Arnal (2003) señala: “el ahorro de este intervalo de tiempo en el desarrollo de la investigación, la disminución de costos y la probabilidad de mayor fondo con exactitud en los resultados. Los momentos inoportunos más comunes son: impedimento de emplear la técnica de muestreo, una muestra sesgada distorsiona los efectos, las restricciones propias del tipo de muestreo y separar una muestra de localidades que tienen pocos pobladores con la característica que deseamos estudiar”. En esta investigación se utilizó un muestreo estratificado intencionado, la diferencia con los otros muestreos, una vez se escojan los estratos los casos no se seleccionan aleatoriamente sino de forma intencional, de acuerdo a nuestra necesidad. Se procedió a realizar los cuestionarios a los 23 trabajadores por cada entidad pública que se encuentran inmerso en el desarrollo de la gestión documental.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En esta investigación empleará el cuestionario según Buendía (1997) nos indica “Una de las principales utilidades de este instrumento es que no se necesitan personas preparadas para la recogida de información. La mayoría de veces ni siquiera se realizan entregas personales, enviándose por correo el cuestionario con una simple carta de presentación”. Asimismo, nos promete uniformidad de medición debido a sus alternativas estandarizadas y las anotaciones de las contestaciones, entre las ventajas que se tienen es la facilidad de realizar y valorar comparando directamente los grupos e individuos. El cuestionario debe ser realizado de manera clara y precisa de tal manera cuente con un fácil entendimiento según la objetividad de la población, paralelamente debe ser ratificado por los expertos en investigación científica; bajo este entorno fueron distribuidos 02 cuestionarios con seis dimensiones: (I) Lineamientos Generales, (II) Roles y Procedimientos, (III) Recepción, (IV) Emisión, (V) Archivo y (VI) Despacho; empleando una escala dicotómica con valores del 1 al 2; Valor 1 = No, Valor 2 = Si, con un total de 16 ítems. Se indicará la ficha técnica que consideró para el cuestionario

**Tabla 2:**  
*Ficha técnica del instrumento*

Concepto	Descripción
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Gestión documental
<b>Autor</b>	Secretaria de Gobierno Digital – Adaptado
<b>Año</b>	2018
<b>Tipo de Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo</b>	Realizar una evaluación para validar la <u>apreciación</u> de los trabajadores en cuanto a la gestión documental en las dimensiones de Lineamientos Generales, Roles y Procedimientos, Recepción, Emisión, Archivo y despacho
<b>Población</b>	Publico mayor de edad
<b>Aplicación</b>	Directa
<b>Tiempo de administración</b>	30 minutos
<b>Norma de Aplicación</b>	El funcionario marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere respecto a lo realizado. Escala Dicotómica / nominal
<b>Niveles y Rango</b>	La escala tienen 16 <u>ítems</u> , con dos alternativas de respuesta, escala dicotómica, como: <u>No</u> (1) <u>Si</u> (2). Asimismo, la escala se encuentra compuesta por 06 dimensiones, donde los <u>ítems</u> se presenta en forma de proposiciones en dirección negativa y positiva sobre la variable de gestión documental

Al respecto de la Validez, Ruiz Bolívar (2002) afirma que “...nos interesa saber qué tan bien corresponden las posiciones de los individuos en la distribución de los puntajes obtenidos con respecto a sus posiciones en el continuo que representa la variable criterio” (p. 74). Podemos decir que se refiere al grado en que una prueba puede proporcionar información siendo apropiada a la dedición que se pudiera tomar.

Asimismo, el Juicio de Expertos para Cabero y Llorente (2013), “el juicio de expertos como estrategia de evaluación presenta una serie de ventajas entre las que destacan la posibilidad de obtener una amplia y pormenorizada información sobre el objeto de estudio y la calidad de las respuestas por parte de los jueces”. Los autores nos comentan que su correcta aplicación depende de los criterios de selección y el número de los mismos, también debemos tener en cuenta los procedimientos de elección de los expertos que va desde la afinidad del investigador y el experto hasta los que utilizan ciertos parámetros para su elección.

La autenticidad de los instrumentos se encuentra comprobada por opinión de los expertos validándose con la valoración del documento. El cuestionario indica productos propicios en el juicio de expertos considerándose la congruencia, aptitud e importancia de cada una de los ítems.

**Tabla 3:**  
*Validez del Instrumento de los jurados expertos*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dra. Francis Ibarguen Cueva	Aplicable
Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable
Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo según los certificados de validez del instrumento

La confiabilidad para Ebel, (1977), citado por Fuentes, op. cit., nos indica “...designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas mide lo que tendrían que medir”. (p.103). De tal manera podemos decir que la confiabilidad tiene que ver con la precisión el procedimiento de medición. Por ende, los coeficientes de confiabilidad nos proporcionan una indicación en la extensión, donde la medida es reproducible y consistente. Para instaurar la validez de los temarios, se procedió a comprobar el cálculo de la fiabilidad de Cronbach,

a un modelo piloto de 20 servidores de entidades públicas seleccionada. Posteriormente se desarrollará la información realizando el proceso estadístico en el software SPSS versión 25.

**Tabla 4:**  
*Interpretación del coeficiente de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2007)

Podemos inferir que nos admite observar las conclusiones de la prueba estadística no paramétrica “Alfa de Cronbach” según variable y dimensiones correspondientes.

**Tabla 5:**  
*Análisis de confiabilidad*

<b>Dimensión/Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de <u>Items</u></b>
Gestión documental	,791	16

Fuente: Elaborado en SPSS V 25

Podemos apreciar la variable gestión documental posee una moderad escala de confiabilidad teniendo como resultado del Alfa de Cronbach = (0,791). En consecuencia, es confiable.

## **2.5 Procedimiento**

Se ejecutó el estudio piloto buscando establecer la fiabilidad de las herramientas, en 20 personas con singularidades iguales de la muestra de estudio, se desarrollaron los cuestionarios sobre variable Gestión documental.

La confiabilidad de herramientas según la muestra piloto, se fijó por cada dimensión y la variable, cuyos resultados se demostraron e interpretado en la tabla 5.

Al ser verificada la autenticidad y confiabilidad de las herramientas de estudio, se ejecutó su aplicación a las muestras independientes, 23 trabajadores en cada entidad pública, una para la entidad pública A y otra para la entidad pública B, quienes procedieron a responder en una duración aproximada de 30 minutos.

Posteriormente se observaron los resultados de la muestra de los trabajadores de las entidades públicas A y B, mediante el programa estadístico SPSS versión 25. De la misma manera los resultados concernientes al estudio se muestran mediante figuras y tablas, cada una cuenta con su interpretación, ligados a la finalidad e suposiciones planteadas en el presente trabajo.

La constatación de la hipótesis general e hipótesis específicas, se consideró la variable como tipo ordinal, se ha omitido del test de normalidad, debido a que en esa situación no es necesario. Por lo tanto, se realizó la aplicación estadísticas no paramétrica U de Mann Whitney buscando determinar el vínculo entre las dimensiones y la variable de estudio.

Se tiene como objetivo determinar la confrontación entre la variable gestión documental de las entidades públicas A y B; dimensiones de las entidades públicas: lineamientos generales, roles y procedimientos, recepción, emisión, archivo y despacho.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

El método empleado en la investigación fue el método hipotético deductivo, la prueba de hipótesis para Shuttleworth (2008) “Una hipótesis de investigación es una declaración que realizan los investigadores cuando especulan sobre el resultado de una investigación o experimento”. La hipótesis se genera mediante varios medios, pero debemos entender que es el resultado de un proceso de razonamiento inductivo donde las observaciones que se puedan realizar conllevan a la formación de una teoría. Posteriormente se utilizan una serie de métodos deductivos para llegar a una hipótesis realista, verificable.

La prueba estadística no paramétrica Mann-Whitney. “Consideremos una situación en la cual un investigador ha obtenido dos muestras aleatorias independientes de poblaciones posiblemente diferentes y desea testear la hipótesis nula de que ambas poblaciones son idénticas. Es decir, el investigador desea detectar diferencias entre las dos poblaciones en base a muestras aleatorias de ambas” según Martínez (2013). Esta prueba está diseñada para

analizar los datos que provienen de diseños con una variable independiente categórica con niveles que definen 02 grupos y otra variable dependiente cuantitativa donde interesa comparar los dos grupos o muestras.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los resultados obtenidos de los trabajadores que participaron en el desarrollo del cuestionario de gestión documental son confidenciales para no alterar ni influenciar en la determinación del proceso que realizan en cada una de las dependencias evitando la manipulación de los datos. Los instructores que participaron en el desarrollo y recolección de datos presentaron resultados anónimos, bajo ningún motivo reconocen a los trabajadores en ninguno de los casos, siguiendo los acuerdos a las condiciones que se establecieron en desde un principio en el proyecto de investigación.

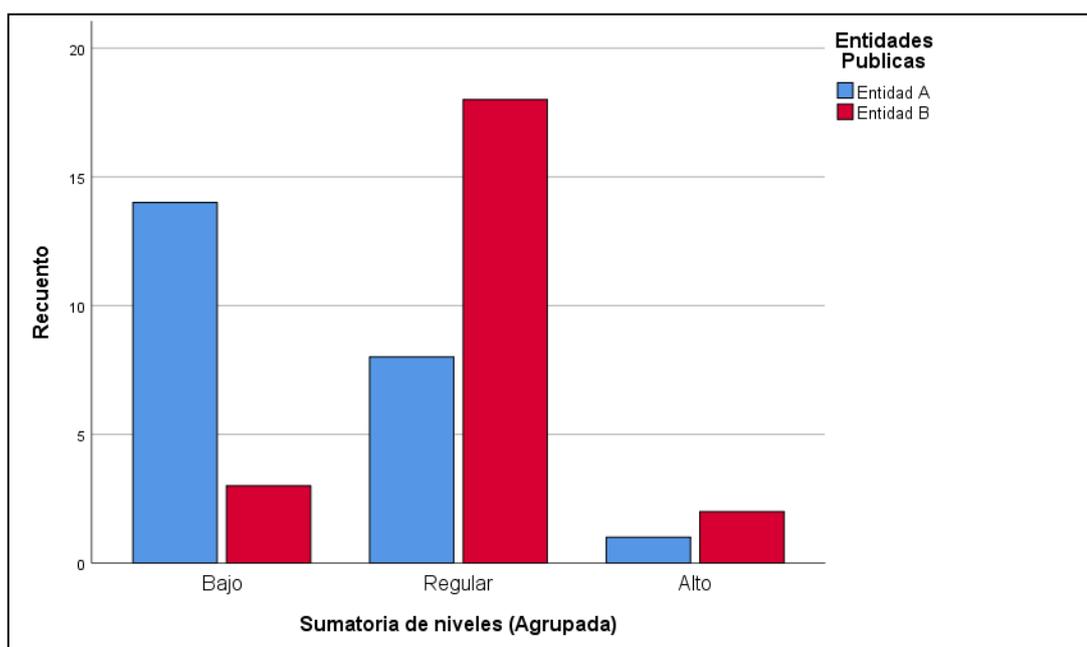
Los comentarios de los avisos pertenecen al autor de la investigación, juicio de la autoría y principios para nombrar a una persona “autor” de un artículo científico. Adicionalmente se precisa la creación del planteamiento de las herramientas de recolección de comunicación, de igual manera la fase de validación por juicio de expertos para ratificar los instrumentos.

### III. Resultados

**Tabla 6:**

*Frecuencia de niveles de Gestión Documental de Entidades A y B*

		Entidades Publicas			
		Entidad A	Entidad B	Total	
Sumatoria de niveles (Agrupada)	Bajo	Recuento	14	3	17
		% del total	30.4%	6.5%	37.0%
	Regular	Recuento	8	18	26
		% del total	17.4%	39.1%	56.5%
	Alto	Recuento	1	2	3
		% del total	2.2%	4.3%	6.5%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	



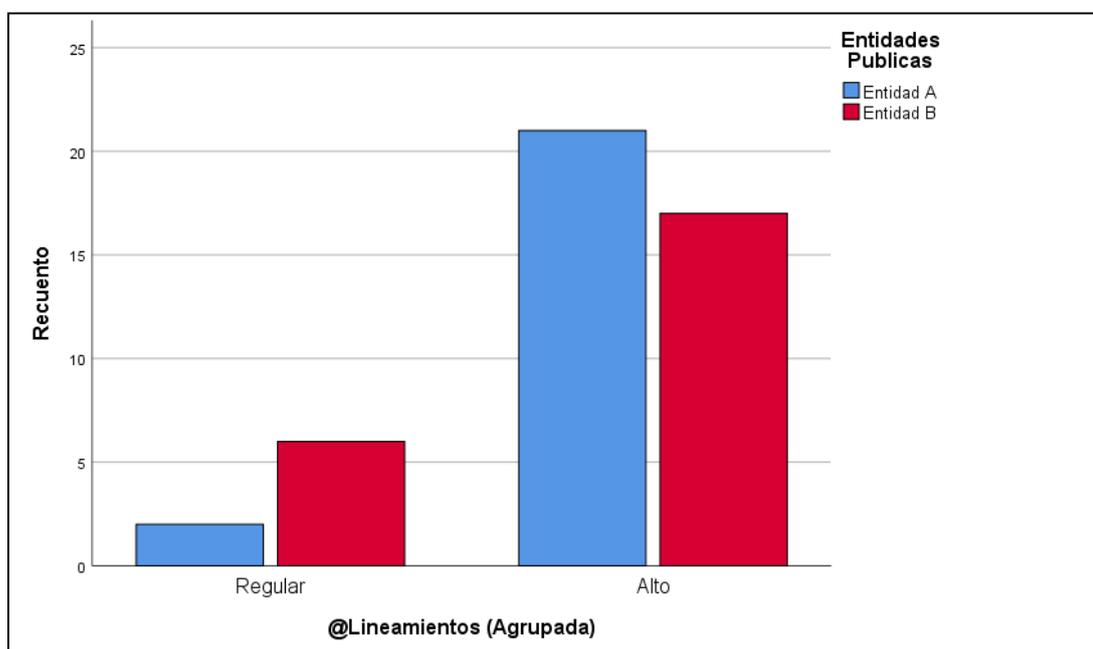
*Figura 1: Niveles de Gestión Documental de Entidades A y B*

Podemos observar los niveles de la variable gestión documental de las entidades A y B donde el 37.0% de los trabajadores encuestados de ambas entidades indican que la gestión documental se encuentra a un nivel bajo. Asimismo, un 56.5% de los trabajadores de ambas entidades públicas nos indican que perciben una aplicación regular de esta gestión documental.

**Tabla 7:**

*Frecuencia de niveles de la dimensión de Lineamiento Generales*

		Entidades Publicas		Total	
		Entidad A	Entidad B		
Lineamientos Generales (Agrupada)	Regular	Recuento	2	6	8
		% del total	4.3%	13.0%	17.4%
	Alto	Recuento	21	17	38
		% del total	45.7%	37.0%	82.6%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	



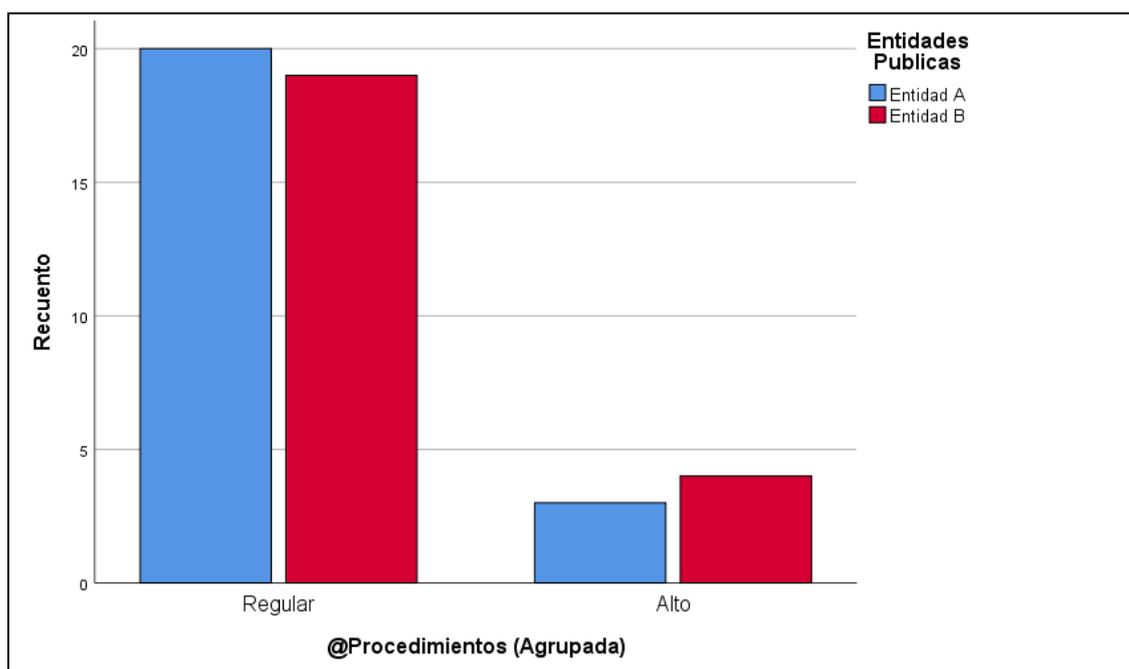
*Figura 2: Niveles de la dimensión de Lineamientos Generales*

Podemos observar que esta dimensión no cuenta con una percepción baja por los trabajadores de ambas entidades. En esta dimensión los trabajadores de la entidad A tienen la percepción de los lineamientos generales en la gestión documental es del 45.7%, mientras los trabajadores de la Entidad B indican que perciben esta dimensión en un 37.0% en el desarrollo de este proceso.

**Tabla 8:**

*Frecuencia de niveles de la dimensión de Roles y Procedimientos*

		Entidades Publicas		Total	
		Entidad A	Entidad B		
Roles y Procedimientos (Agrupada)	Regular	Recuento	20	19	39
		% del total	43.5%	41.3%	84.8%
	Alto	Recuento	3	4	7
		% del total	6.5%	8.7%	15.2%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	

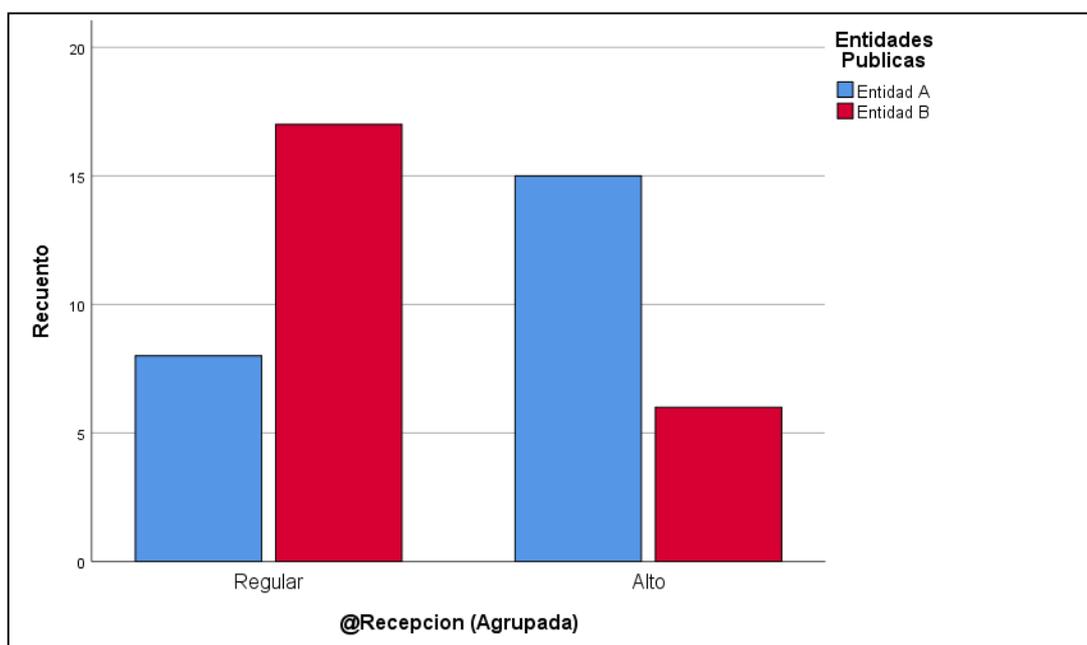


*Figura 3: Niveles de la dimensión de Roles y Procedimientos*

Podemos apreciar que esta dimensión no cuenta con una percepción baja por los trabajadores de ambas entidades. Sin embargo, en esta dimensión los trabajadores de ambas Entidades perciben en un 84.8% el cumplimiento regular de los roles y procedimientos en la gestión documental. Asimismo, solo 15.2% de los trabajadores de ambas Entidades perciben este proceso como un cumplimiento en la medida de cada una de las tareas que estas conllevan para alcanzar con los objetivos.

**Tabla 9:***Frecuencia de niveles de la dimensión de Recepción de documentos*

		Entidades Publicas		Total	
		Entidad A	Entidad B		
Recepción de documentos (Agrupada)	Regular	Recuento	8	17	25
		% del total	17.4%	37.0%	54.3%
	Alto	Recuento	15	6	21
		% del total	32.6%	13.0%	45.7%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	

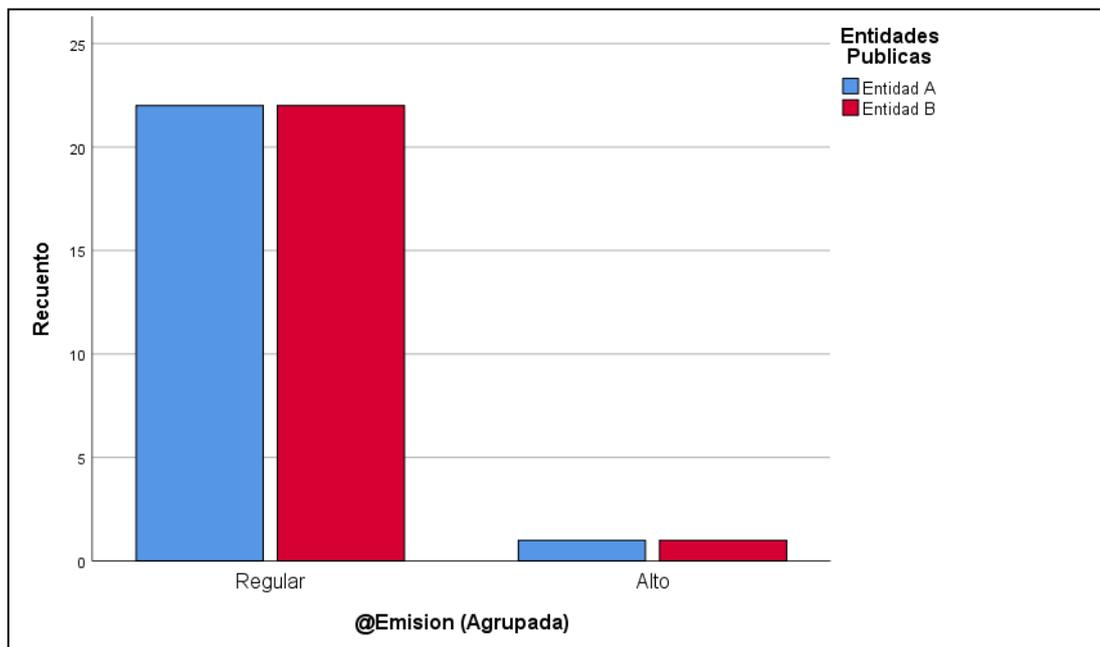
*Figura 4: Niveles de la dimensión de Recepción de documentos*

Podemos deducir que esta dimensión no cuenta con una percepción baja por los trabajadores de ambas entidades. Sin embargo, en esta dimensión los trabajadores de la Entidad B perciben en un 37.0% el cumplimiento regular de la gestión de recepción de documentos en la gestión documental. Mientras que el 32.6% de los trabajadores de la Entidad A indican que si se cumplen con los procesos establecidos dentro de la gestión documental en su organización.

**Tabla 10:**

*Frecuencia de niveles de la dimensión de Emisión de documentos*

		Entidades Publicas			
		Entidad A	Entidad B	Total	
Emisión de documentos (Agrupada)	Regular	Recuento	22	22	44
		% del total	47.8%	47.8%	95.7%
	Alto	Recuento	1	1	2
		% del total	2.2%	2.2%	4.3%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	



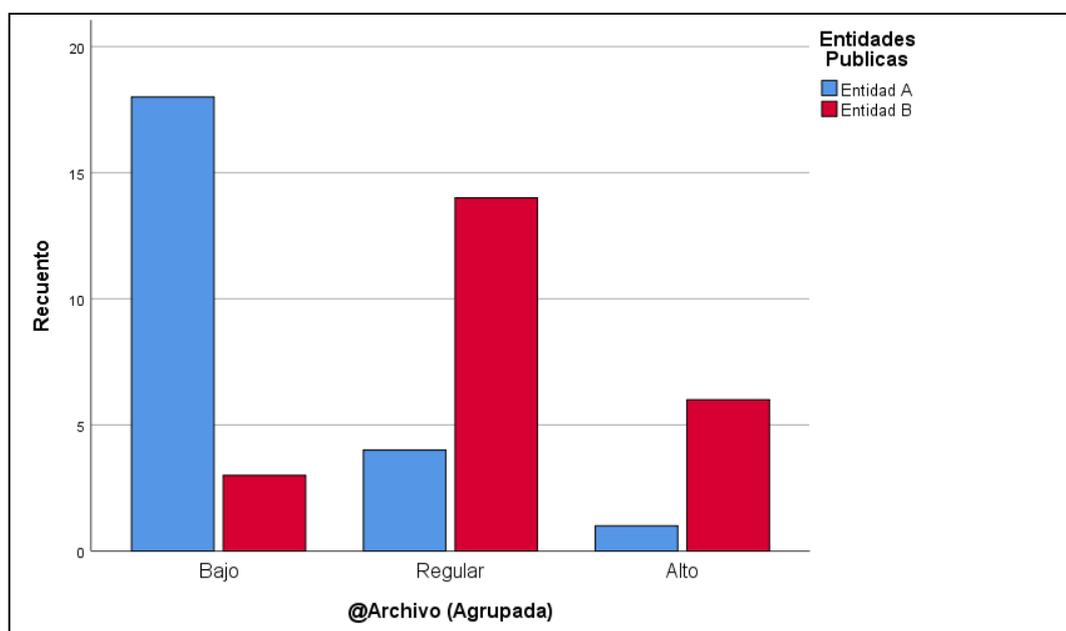
*Figura 5: Niveles de la dimensión de Emisión de documentos*

Podemos observar que esta dimensión no cuenta con una percepción baja por los trabajadores de ambas entidades. Sin embargo, en esta dimensión los trabajadores de ambas entidades perciben en un 95.7.0% el cumplimiento regular de la gestión de emisión de documentos en la gestión documental. Mientras que solo el 4.3% indica que se cumple en su complejidad dicho proceso.

**Tabla 11:**

*Frecuencia de niveles de la dimensión de Recepción de documentos*

		Entidades Publicas		Total	
		Entidad A	Entidad B		
Recepción de documentos (Agrupada)	Bajo	Recuento	18	3	21
		% del total	39.1%	6.5%	45.7%
	Regular	Recuento	4	14	18
		% del total	8.7%	30.4%	39.1%
	Alto	Recuento	1	6	7
		% del total	2.2%	13.0%	15.2%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	



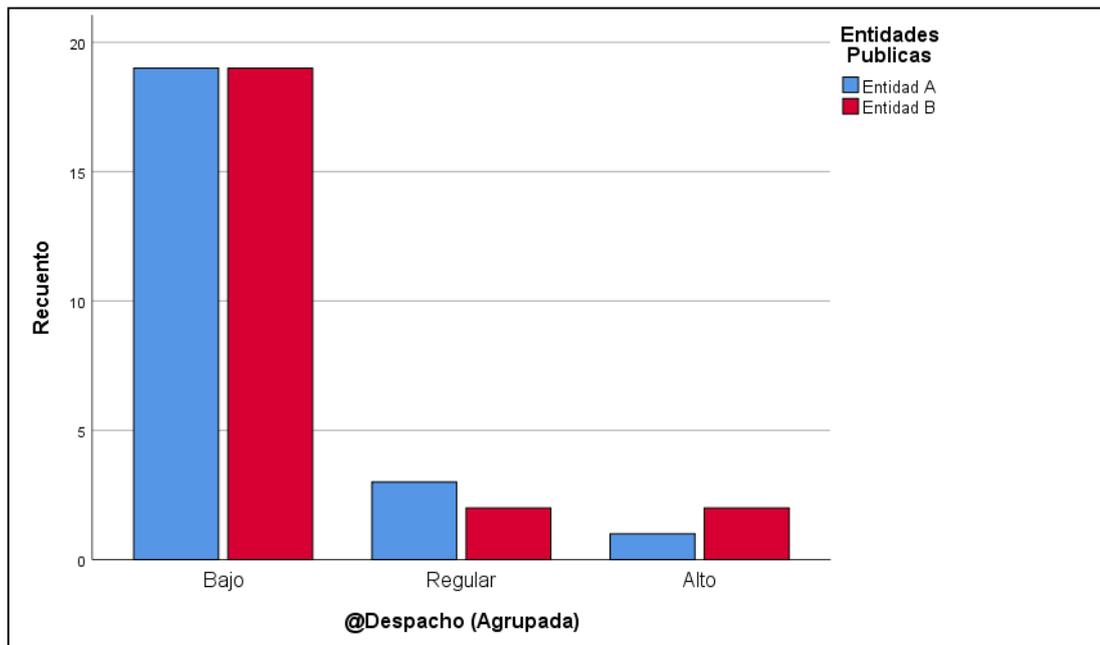
*Figura 6: Niveles de la dimensión de Recepción de documento*

Podemos identificar en esta dimensión que el 45.7% de trabajadores de ambas entidades públicas manifiestan que el cumplimiento de la recepción de documentos de la gestión documental es bajo, donde el 39.1% de los trabajadores de la entidad A no perciben el cumplimiento de este proceso. Sin embargo, los trabajadores de la Entidad B indica que solo 6.5% no percibe este cumplimiento.

**Tabla 12:**

*Frecuencia de niveles de la dimensión de Despacho de documentos*

		Entidades Publicas			
		Entidad A	Entidad B	Total	
Despacho de documentos (Agrupada)	Bajo	Recuento	19	19	38
		% del total	41.3%	41.3%	82.6%
	Regular	Recuento	3	2	5
		% del total	6.5%	4.3%	10.9%
	Alto	Recuento	1	2	3
		% del total	2.2%	4.3%	6.5%
Total	Recuento	23	23	46	
	% del total	50.0%	50.0%	100.0%	



*Figura 7: Niveles de la dimensión de Despacho de documentos*

Podemos apreciar en esta dimensión que el 82.6% de trabajadores de ambas entidades públicas manifiestan que el cumplimiento del despacho de documentos de la gestión documental es bajo, donde el 41.3% de los trabajadores de la entidad A no perciben el cumplimiento de este proceso. De igual manera con el 41.3% los trabajadores de la Entidad B indican que no percibe este cumplimiento.

## Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existen diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

### Tabla 13:

*Prueba U de Mann-Whitney sobre la Gestión Documental*

	Gestión Documental
U de Mann-Whitney	128.500
W de Wilcoxon	404.500
Z	-3.076
Sig. asintótica(bilateral)	.002

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 128.500. Por ende, **p-valor = 0.002 < 0.05**, podemos concluir la existencia desigualdades en la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Rechazamos la hipótesis nula.

## Hipótesis Específicos

### Sub Hipótesis 1

H<sub>0</sub>: No existen diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 14:***Prueba U de Mann-Whitney sobre los Lineamientos Generales*

	Lineamientos Generales
U de Mann-Whitney	264.000
W de Wilcoxon	540.000
Z	-.012
Sig. asintótica(bilateral)	.990

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 264.00. Por ende, **p-valor = 0.990 > 0.05**, podemos concluir que no existen disconformidades suficientes entre los lineamientos generales de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Aceptamos la hipótesis nula.

**Sub Hipótesis 2**

H<sub>0</sub>: No existen diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>**Tabla 15:***Prueba U de Mann-Whitney sobre Roles y Procedimientos*

	Roles y Procedimientos
U de Mann-Whitney	207.000
W de Wilcoxon	483.000
Z	-1.556
Sig. asintótica(bilateral)	.120

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 207.00. Por ende, **p-valor = 0.120 > 0.05**, podemos concluir que no existen disparidades para las diferencias en los roles y procedimientos de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Aceptamos la hipótesis nula.

### Sub Hipótesis 3

H<sub>0</sub>: No existen diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 16:**

*Prueba U de Mann-Whitney sobre la Recepción de documentos*

	Recepcion de Documentos
U de Mann-Whitney	224.500
W de Wilcoxon	500.500
Z	-.931
Sig. asintótica(bilateral)	.352

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 224.500. Por ende, **p-valor = 0.352 > 0.05**, podemos concluir que no existen desemejanzas para afirmar diferencias en la recepción de documentos de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Aceptamos la hipótesis nula.

### Sub Hipótesis 4

H<sub>0</sub>: No existen diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 17:**

*Prueba U de Mann-Whitney sobre la Emisión de documentos*

	Emision de Documentos
U de Mann-Whitney	44.500
W de Wilcoxon	320.500
Z	-5.467
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 44.500. Por ende, **p-valor = 0.000 < 0.05**, podemos concluir que existen oposiciones significativas en emisión de documentos de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Rechazamos la hipótesis nula.

**Sub Hipótesis 5**

H<sub>0</sub>: No existen diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 18:**

*Prueba U de Mann-Whitney sobre el Archivo de documentos*

	Archivo de Documentos
U de Mann-Whitney	87.000
W de Wilcoxon	363.000
Z	-4.250
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 87.000. Por ende, **p-valor = 0.000 < 0.05**, podemos concluir que existen enfrentamientos significativos en el archivo de documentos de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Rechazamos la hipótesis nula.

### Sub Hipótesis 6

H<sub>0</sub>: No existen diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p –valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p –valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

### Tabla 19:

*Prueba U de Mann-Whitney sobre el Despacho de documentos*

	Despacho de Documentos
U de Mann-Whitney	262.500
W de Wilcoxon	538.500
Z	-.067
Sig. asintótica(bilateral)	.947

a. Variable de agrupación: Entidades Publicas

**Decisión:** Como podemos observar, la prueba de U de Mann-Withney equivale a 262.500. Por ende, **p-valor = 0.947 > 0.05**, podemos concluir que no existen desigualdades para afirmar diferencias en el despacho de documentos de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019. Aceptamos la hipótesis nula.

## IV. Discusión

En la exploración realizada del estudio descriptivo comparativo, se busca analizar las percepciones de los trabajadores de las entidades públicas A y B en concordancia a la variable y referente a cada una de sus dimensiones identificadas. Por tal motivo, se requiere definir las diferencias significativas de la variable gestión documental y sus dimensiones en ambas entidades públicas.

De acuerdo a lo indicado en la hipótesis general, los resultados que se presentaron con la prueba estadística no paramétrica de U de Mann-Withney, nos muestra que existen desigualdades significativas en la gestión documental de las entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Whitney = 128.500. Por ende,  $p\text{-valor} = 0.002 < 0.05$ ) rechazando la hipótesis nula. De igual manera los resultados descriptivos nos indica los niveles de la variable gestión documental de las entidades públicas A y B donde el 37.0% de los trabajadores encuestados de ambas entidades opinan que la gestión documental se encuentra en un nivel bajo frente al desarrollo del mismo. Por otro lado, un 56.5% de los trabajadores de ambas entidades públicas nos indican que perciben una aplicación regular de esta gestión documental.

Según la primera hipótesis específica, los resultados obtenidos en la prueba estadística no paramétrica realizada de U de Mann-Withney, nos indica que no existen disconformidades suficientes en los lineamientos generales de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 264.000;  $p\text{-valor} = 0.990 > 0.05$ ). Asimismo, los resultados descriptivos nos indican que los trabajadores de la entidad A perciben que los lineamientos generales en la gestión documental son del 45.7%, mientras los trabajadores de la Entidad B indican que su nivel de percepción es de 37.0% en el desarrollo de este proceso.

Asimismo, a la segunda hipótesis específica, los resultados obtenidos en la prueba estadística no paramétrica realizada de U de Mann-Withney, nos indica que no existen disparidades en los roles y procedimientos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 207.000;  $p\text{-valor} = 0.120 > 0.05$ ). Teniendo en cuenta los resultados descriptivos donde los trabajadores de ambas entidades públicas perciben en un 84.8% del cumplimiento regular. Asimismo, solo 15.2% de los trabajadores de ambas entidades públicas perciben este proceso como un cumplimiento en la medida.

Sobre el desarrollo de la tercera hipótesis específica, los resultados obtenidos en la prueba estadística no paramétrica realizada de U de Mann-Withney, nos indica que no existen desemejanzas para afirmar diferencia en recepción de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 224.500.0; p-valor = 0.352 > 0.05). De los resultados de la estadística descriptiva los trabajadores de la Entidad B perciben en un 37.0% el cumplimiento regular de la gestión, mientras que el 32.6% de los trabajadores de la Entidad A indican que si se cumplen con los procesos establecidos dentro de la gestión documental en su organización.

Según la cuarta hipótesis específica, las conclusiones obtenidas en la prueba estadística no paramétrica realizada de U de Mann-Withney, nos indica que, si existen oposiciones significativas en la emisión de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 44.500; p-valor = 0.000 > 0.05). Según los gráficos obtenidos los trabajadores de ambas entidades perciben en un 95.7.0% el cumplimiento regular, mientras que solo el 4.3% indica que se cumple en su complejidad dicho proceso.

En relación a la quinta hipótesis específica, los resultados obtenidos en la prueba estadística no paramétrica realizada de U de Mann-Withney, nos indica que existen enfrentamientos significativos en el archivo de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 87.000; p-valor = 0.000 > 0.05). En el gráfico de esta dimensión indican que el 45.7% de trabajadores de ambas entidades públicas manifiestan que el cumplimiento es bajo, donde el 39.1% de los trabajadores de la entidad A no perciben el cumplimiento de este proceso. Los trabajadores de la Entidad B indica que solo 6.5% no percibe este cumplimiento.

Finalmente, la sexta hipótesis específica, los resultados obtenidos en la prueba estadística no paramétrica realizada de U de Mann-Withney, nos indica que no existen desigualdades para afirmar diferencias en el despacho de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 262.500; p-valor = 0.947 > 0.05). Sin embargo, podemos apreciar el 82.6% de trabajadores de ambas entidades públicas manifiestan que el cumplimiento es bajo, donde el 41.3% de los trabajadores de la entidad A no perciben el cumplimiento de este proceso. De igual manera con el 41.3% los trabajadores de la Entidad B.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Según el objetivo general podemos concluir que existen diferencias significativas en la gestión documental de las entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Whitney = 128.500. Por ende,  $p\text{-valor} = 0.002 < 0.05$ )

### **Segunda:**

Con respecto al primer objetivo específico, se indica que, no existen disconformidades suficientes en los lineamientos generales de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 264.000;  $p\text{-valor} = 0.990 > 0.05$ ).

### **Tercera:**

Con respecto al segundo objetivo específico, nos indica, no existen disparidades en los roles y procedimientos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 207.000;  $p\text{-valor} = 0.120 > 0.05$ ).

### **Cuarta:**

Según el tercer objetivo específico, nos indica, nos indica que no existen desemejanzas para afirmar diferencia en recepción de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 224.500.0;  $p\text{-valor} = 0.352 > 0.05$ )

### **Quinta:**

De acuerdo al cuarto objetivo específico, nos indican que existen oposiciones significativas en la emisión de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 44.500;  $p\text{-valor} = 0.000 > 0.05$ ).

### **Sexta:**

Con respecto al quinto objetivos, nos manifiesta, que existen enfrentamientos significativos en el archivo de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 87.000;  $p\text{-valor} = 0.000 > 0.05$ ).

**Séptima:**

Respecto al sexto objetivo específico, nos indica, que no existen desigualdades para afirmar diferencias en el despacho de documentos de la gestión documental de entidades públicas, Lima, 2019 (U de Mann-Withney = 262.500; p-valor = 0.947 > 0.05).

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

Recomendamos a los responsables de cada entidad pública estandarizar y homologar el proceso de gestión documental según el modelo presentado por la Secretara de Gobierno Digital. Asimismo, se sugiere compromiso por parte de los trabajadores, ética y voluntad política de cada uno de ellos. Adicionalmente se sugiere impartir el conocimiento de la correcta gestión documental

### **Segunda:**

Se recomienda a cada entidad definir los lineamientos generales de la gestión documental de cada entidad pública, de tal manera se forje una visión clara en un corto plazo, generando un compromiso por los trabajadores y de esa manera alcancen los objetivos propuestos por la entidad pública.

### **Tercera:**

Se recomienda al encargado del proceso de implementación de este proyecto de cada entidad pública el desarrollo de roles y procedimientos que conlleva este proceso, siendo difundido en las áreas para una mejor organización identificando las funciones de cada trabajador frente al desarrollo de las actividades de cada uno de ellos.

### **Cuarta:**

Se recomienda tomar como base el modelo de gestión documental desarrollo en nuestro país para el desarrollo de la gestión documental, la recepción de documentos ayudará a realizar una mejor organización y distribución de estos documentos ante una implementación o seguimiento de los documentos.

### **Quinta:**

Se recomienda tomar como base el modelo de gestión documental desarrollo en nuestro país para el desarrollo de la gestión documental, la emisión de documentos ayudará a contribuir a realizar una mejor distribución identificando las áreas correspondientes para el envío y desarrollo de cada documento derivado para su revisión y entrega posterior. Asimismo, se sugiere que la emisión sea de fácil acceso y entendimiento para el usuario intermedio y final.

**Sexta:**

Se recomienda tomar como base el modelo de gestión documental desarrollo en nuestro país para el desarrollo de la gestión documental, el archivo de documentos contribuirá con la mejora en la atención al usuario, capacitando y motivando al trabajador para el desarrollo de sus actividades. De esta manera se busca desarrollar un trabajo en equipo dentro de sus actividades diarias que contribuya al gobierno local vigente.

**Séptima:**

Se recomienda tomar como base el modelo de gestión documental desarrollo en nuestro país para el desarrollo de la gestión documental, el despacho de documentos busca un control interno realizando una organización y evaluación orientada al encargo utilizando de manera correcta los bienes y servicios, cumpliéndose las normas.

## Referencias

- ATS Gestión Documental. (2018). *La importancia de los Programas de Gestión Documental para tu empresa. Perú*. Obtenido de <https://atsgestion.net/programas-gestion-documental/>
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes* (tesis de postgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín, Peru.
- Bendezu, E; Mimbela, S. y Mejia, M. (2015). *Modelo de Gestión de Documentos y el uso de los Archivos Electrónicos y Digitales*. Perú. Obtenido de <http://www.americasistemas.com.pe/los-archivos-y-su-importancia-en-la-gestion-documental/>
- Buendía, L. (1997). *La investigación por encuesta. La investigación observacional*. Madrid, McGraw-Hill; 120-203.
- Cabero, J. y Llorente, M. (2013). *La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC)*. En Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, 7 (2) pp.11-22. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>
- Cabanacoza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016* (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Editorial San Marcos. 1ra Reimpresión 2006. Lima. P.42
- Casas, A; Griffin, A; Millar, L. y Roper, M. (2008). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística II: Organización y Control de documentos administrativos*. Universidad de la Republica Archivo General. p.10

- Fisher, R. (1992). "Statistical Methods for Research Workers." In Breakthroughs in Statistics, 66–70. Springer.
- Franco, B; Perez, R. (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información*. Colombia.
- Fuentes, R. (1989). *Estudios sobre confiabilidad*. Paradigma, 4(2), 101-126
- Fuster, F. (1999). *Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos*. En: Anales de Documentación, 2. pp. 110-111
- Gutiérrez B., L. (1996). *Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: Proyección y reflexiones*. Revista Paradigma, Vol. XIV al XVII, 1993 - 1996 Recuperado el 19 de enero de 2010 en <http://www.perio.unlp.edu.ar/Methodologia/texparabajar/locualiylocuantilgutierrez1.doc>
- Gobierno de Colombia - Función Pública (2019). *Gestión documental*. Colombia. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>
- GUREAK Marketing (2019). *¿Qué es la gestión documental?* España. Obtenido de <https://www.gureakmarketing.com/es/blog/27-marketing-relacional/89-gestion-documental-gestion-de-documentos>
- Heredia Herrera, A. (2002): *Los procesos de evaluación documental*. Cuestionarios, Formularios. AABADOM, vol. (23), 41.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 5 de febrero de 2018, de [esup.edu.pe](http://esup.edu.pe)
- Hernández, R; Fernández, C y Lucio, P (1996) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Horowitz, E.; Werba, M. (2007). *Dinámica Grupal*. Recuperado el 15 de junio de 2016, de Central Pedagógica. Nativ, Centro Educación: <http://www.nativ.org.uy/menu/dinamicagrupal.pdf>
- Kerlinger, F (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México DF. Nueva editorial interamericana. Capitulo número 8 (investigación experimental y no experimental).
- La Torre, A., Ricon, D. y Arnal, J. (2003): *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Experiencia S.L., Barcelona.
- Martinez, E. (2013). “*Métodos no paramétricos I - Test para dos muestras independientes*”. p. 81
- Mata, M. y Macassi, P (1997). “*Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*”. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito
- Mejía, M. y otros. (2005). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental*. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación. Obtenido de ([http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&site=agn&bn=agn\\_privadoagn](http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&site=agn&bn=agn_privadoagn))
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). “*Programa de gestión documental PGD 2019-2024*”. Colombia
- Mexico. Archivo General de la Nación (2004) *Introducción a la organización de archivos*. Francisco Acevedo Gutiérrez. [EN LINEA]. Disponible en: enlace <http://www.agn.gob.mx/>
- Mujica, M., Pérez, M., & Elena, M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Navarro, D. (2015). *Learning Statistics with R: A Tutorial for Psychology Students and*

- Other Beginners*. (Version 0.5). Adelaide, Australia: University of Adelaide.  
<http://ua.edu.au/ccs/teaching/lsr>.
- ONPE (2018). ONPE comparte exitoso *Sistema de Gestión Documentaria con otras instituciones públicas*. Perú. Obtenido de <http://www.onpe.gob.pe/sala-prensa/notas-prensa/onpe-comparte-exitoso-sistema-gestion-documentaria-con-otras-instituciones-publicas/>
- Rada, J. (2014). *La gestión documental en las empresas públicas de la ciudad de Cartagena* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sautu, R (2007) *Práctica de la investigación cuantitativa y cualitativa: articulación entre la teoría, los métodos y las técnicas*. Buenos Aires: Lumiere
- Savicky, P. 2014. *Pspearman: Spearman's Rank Correlation Test*. <https://CRAN.R-project.org/package=pspearman>
- Secretaría de Gobierno Digital (2017). *Modelo de gestión documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*. Perú.
- Sierra, R. (1988): *Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Paraninfo, Madrid.
- Shuttleworth, M (2008). *Hipótesis de investigación*. Jul 03, 2019 Obtenido de Explorable.com: <https://explorable.com/es/hipotesis-de-investigacion>.
- Torres, N (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016* (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Tovar, K (2018). *Programa de Gestión Documental*. Versión 01. Colombia

## **Anexos**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019 Autor: Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General</b> ¿Cuáles son las diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019?  <b>Problemas Específicos</b> ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019?  ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019?  ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?  ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?  ¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las	<b>Objetivo General</b> Determinar las diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019.  <b>Objetivos Específicos</b> Identificar diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019.  Identificar diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019.  Identificar diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.  Identificar diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.  Identificar diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades	<b>Hipótesis General</b> Existen diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, Lima, 2019.  <b>Hipótesis Específicos</b> Existen diferencias en la dimensión de los lineamientos generales en las entidades públicas, Lima, 2019.  Existen diferencias en la dimensión de los roles y procedimientos en las entidades públicas, Lima, 2019.  Existen diferencias en la dimensión de recepción de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.  Existen diferencias en la dimensión de emisión de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.  Existen diferencias en la dimensión de archivos de documentos en las entidades públicas, Lima,	Variable 1: Gestión documental				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Lineamientos Generales	Seguimiento y evaluación Mantenimiento de procesos Política de gestión	Del 01 al 03	Dicotómica Si – No	
			Roles y procedimientos	Asignación de funcionario Función y responsabilidad Costo de procedimiento	Del 04 al 06	Dicotómica Si – No	
			Recepción de documentos	Lineamientos de recepción Observación de documento Digitalización documentos	Del 07 al 09	Dicotómica Si – No	
			Emisión de documentos	Derivar documentos área Derivación a especialista Evaluación y respuesta	Del 10 al 12	Dicotómica Si – No	
			Archivos de documentos	Derivar firma digital Registro de documento	Del 13 al 14	Dicotómica Si – No	
Despacho de documentos	Distribución documentos Respuesta de documentos	Del 15 al 16	Dicotómica Si – No				

<p>entidades publicas, Lima, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019?</p>	<p>publicas, Lima, 2019.</p> <p>Identificar diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.</p>	<p>2019.</p> <p>Existen diferencias en la dimensión de despachos de documentos en las entidades públicas, Lima, 2019.</p>					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Nivel:</b> Investigación Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Corte transversal Enfoque Cuantitativo Niv. Inv. Descriptiva</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo: probar hipótesis</p>	<p><b>Población:</b> Trabajadores que laboran en mesa de partes en las entidades públicas.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico Intencional</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 23 trabajadores</p>	<p><b>Variable 1:</b> Procesos internos de gestión documental</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios <b>Escala medición:</b> dicotómicas / nominales <b>Autor:</b> Secretaria de Gobierno Digital – Adaptado <b>Año:</b> 2018 <b>Ambito de Aplicación:</b> Directa <b>Forma de Administración:</b> Tabla de respuestas</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Distribución de frecuencia Tabla de figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p><b>Prueba hipótesis:</b> Para <u>Shuttleworth</u> (2008) "Una hipótesis de investigación es una declaración que realizan los investigadores cuando especulan sobre el resultado de una investigación o experimento".</p> <p><b>Mann-Whitney-Wilcoxon.</b> "Consideremos una situación en la cual un investigador ha obtenido dos muestras aleatorias independientes de poblaciones posiblemente diferentes y desea testear la hipótesis nula de que ambas poblaciones son idénticas. Es decir, el investigador desea detectar diferencias entre las dos poblaciones en base a muestras aleatorias de ambas" según Martínez (2013).</p>			

## Anexo 02: Instrumentos

☒ **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nº	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Lineamientos Generales</i></b>							
1	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental							
2	Incluyen documentos de gestión necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental.							
3	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.							
	<b><i>Roles y Procedimientos</i></b>							
5	Asignan a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad.							
6	Los servidores asignados a los procesos tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.							
7	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA y su impacto en los procesos de gestión documental.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Recepción</i></b>							
8	Existen lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la recepción de documentos.							
9	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.							
10	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.							
	<b><i>Emisión</i></b>							
12	Derivan la documentación a la unidad orgánica competente.							

13	La documentación es recepcionada por la Jefatura para su derivación al funcionario especialista.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital.							
	<i>Archivo</i>							
15	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.							
16	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.							
	<i>Despacho</i>							
17	Distribuyen la documentación a los servidores de la recepción de documentos.							
18	6.2. Entregan la respuesta del documento solicitado.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

.....de.....del 20....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: .....

DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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

### Anexo 03: Validez de los instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Lineamientos Generales</b>							
1	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental	✓		✓		✓		
2	Incluyen documentos de gestión necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
3	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.	✓		✓		✓		
	<b>Roles y Procedimientos</b>							
5	Asignan a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Los servidores asignados a los procesos tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
7	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA y su impacto en los procesos de gestión documental.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
	<b>Recepción</b>							
8	Existen lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
9	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.	✓		✓		✓		
10	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.	✓		✓		✓		
	<b>Emisión</b>							
12	Derivan la documentación a la unidad orgánica competente.	✓		✓		✓		

13	La documentación es recepcionada por la Jefatura para su derivación al funcionario especialista.	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		
14	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital.	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		
<i>Archivo</i>								
15	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		
16	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		
<i>Despacho</i>								
17	Distribuyen la documentación a los servidores de la recepción de documentos.	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		
18	6.2. Entregan la respuesta del documento solicitado.	SI	No	SI	No	SI	No	
		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

DNI:

Especialidad del evaluador:

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia:  El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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

16 de JUNIO del 2019

Dr. CHANTAL JANA ACURANE

25451905

SECCIÓN EDUCACIONAL

Uf -

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Lineamientos Generales</b>								
1	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental	✓		✓		✓		
2	Incluyen documentos de gestión necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
3	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.	✓		✓		✓		
<b>Roles y Procedimientos</b>								
5	Asignan a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Los servidores asignados a los procesos tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
7	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA y su impacto en los procesos de gestión documental.	✓	No	✓	No	✓	No	
<b>Recepción</b>								
8	Existen lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
9	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.	✓		✓		✓		
10	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.	✓		✓		✓		
<b>Emisión</b>								
12	Derivan la documentación a la unidad orgánica competente.	✓		✓		✓		

		SI	No	SI	No	SI	No	
13	La documentación es recepcionada por la Jefatura para su derivación al funcionario especialista.	✓		✓		✓		
14	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital.	✓		✓		✓		
	<i>Archivo</i>							
15	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	✓		✓		✓		
16	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	✓		✓		✓		
	<i>Despacho</i>							
17	Distribuyen la documentación a los servidores de la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
18	6.2. Entregan la respuesta del documento solicitado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

16 de 06 del 2015

Apellidos y nombre del juez evaluador:

DNI: 09677865

Ibañez Cuervo Francis

Especialidad del evaluador:

Dic. Ciencias de la Educación - Metodología

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Lineamientos Generales</b>							
1	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental	✓		✓		✓		
2	Incluyen documentos de gestión necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
3	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.	✓		✓		✓		
	<b>Roles y Procedimientos</b>							
5	Asignar a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Los servidores asignados a los procesos tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
7	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA y su impacto en los procesos de gestión documental.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
	<b>Recepción</b>							
8	Existen lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
9	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.	✓		✓		✓		
10	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.	✓		✓		✓		
	<b>Emisión</b>							
12	Derivar la documentación a la unidad orgánica competente.	✓		✓		✓		

		SI	No	SI	No	SI	No
13	La documentación es recepcionada por la Jefatura para su derivación al funcionario especialista.	✓		✓		✓	
14	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital.	✓		✓		✓	
<i>Archivo</i>							
15	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	✓		✓		✓	
16	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	✓		✓		✓	
<i>Despacho</i>							
17	Distribuyen la documentación a los servidores de la recepción de documentos.	✓		✓		✓	
18	6.2. Entregan la respuesta del documento solicitado.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

16 de 06 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz  
 DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Gestión Pública -

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> 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

### Anexo 04: Matriz de datos (Excel y/o spss)

Nº	Entidad	Lineamientos Generales			Roles y Procedimientos			Recepción			Emisión			Archivo		Despacho	
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	6.1	6.2
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
13	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
14	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
17	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Nº	Entidad	Lineamientos Generales			Roles y Procedimientos			Recepción			Emisión			Archivo		Despacho	
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	6.1	6.2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
8	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
9	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
11	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
12	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
13	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
14	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
15	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
16	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
17	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
18	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
19	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
20	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
21	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
22	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
23	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2

## Anexo 05: Autorización



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Secretaría  
General

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 25 JUL. 2019

**OFICIO N° 1578 -2019-JUS/OGA-OAB**

Sr(a).  
**ESTEFANIA DEL PILAR IGLESIAS BOBADILLA**  
Calle Conde de Lemos 604, Ed. 2 Dpto. 604  
Callao.-

**Asunto:** Autorización para desarrollar investigación

**Referencia:** Carta N° 009-2019-EPIB del 17 de junio de 2019.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, por medio del cual solicita se autorice la realización del proyecto de investigación denominado "*Gestión Documental en entidades públicas, Lima, 2019*".

Al respecto, se le comunica que se encuentra autorizada para realizar las acciones necesarias, previa coordinación con esta jefatura.

Sin otro particular.

Atentamente,



JESSICA VICTORIA QUISPE VALDIVIA  
Jefa de la Oficina de Abastecimiento  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Lima, 17 de junio de 2019

**Carta N° 009-2019-EPIB**

Señor:  
**YESSICA VICTORIA QUISPE VALDIVIA**  
**Jefa de la Oficina de Abastecimiento**  
**Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**  
**Presente.**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS					
OFICINA DE ABASTECIMIENTO					
S <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>	PS <input type="checkbox"/>	EC <input type="checkbox"/>	PAT <input type="checkbox"/>	
ALM <input type="checkbox"/>	SG <input type="checkbox"/>	AL <input type="checkbox"/>	ARC <input type="checkbox"/>	PROG <input type="checkbox"/>	
ATENCIÓN <input type="checkbox"/>		<b>18 JUN 2019</b>		URGENTE <input type="checkbox"/>	
Derivado a: .....					
.....					
JEFE DE OAB					

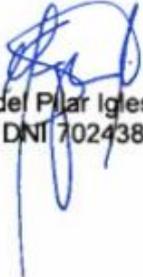
Asunto: Solicito autorización para realizar investigación

De mi consideración:

Yo, Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla con DNI 70243817, siendo estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, solicito a usted pueda autorizar la realización del proyecto de investigación denominado "*Gestión Documental en entidades públicas, Lima, 2019*", cuya finalidad es comparar la gestión documental de dos entidades del estado. Dicha investigación me permitirá desarrollar el proyecto de tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

  
Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla  
DNI 70243817



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Secretaría de  
Planificación Estratégica

Oficina de Planificación  
Estratégica y Presupuesto

Unidad de Organización  
y Métodos

Mejores  
peruano  
Siempre

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres".  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad".

Lima, 17 de julio de 2019

**OFICIO N° 0318 - 2019-MINEDU/SPE/OPEP-UNOME**

Señora:

**Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla**  
**Calle Conde de Lemos 605 Ed. 2 Dpto. 604**  
**Callao.-**

**Asunto:** Autorización para desarrollar investigación.

**Referencia:** Carta N° 008-2019-EPIB del 17 de junio de 2019

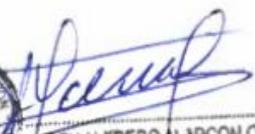
De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, por medio del cual solicita se autorice la realización del proyecto de investigación denominado "Gestión Documental en entidades públicas, Lima 2019".

Al respecto, se le comunica que se encuentra autorizada para realizar las acciones necesarias, previa coordinación con esta jefatura.

Aprovecho la ocasión para reiterarle las expresiones de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,

  
  
**JERZY ALFREDO ALARCON QUIROZ**  
Jefe de la Unidad de Organización y Métodos

Lima, 17 de junio de 2019

**Carta N° 008-2019-EPIB**

Señor:  
**JERZY ALFREDO ALARCÓN QUIROZ**  
**Jefe de la Unidad de Organización y Métodos**  
**Ministerio de Educación**  
**Presente.-**



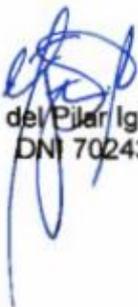
Asunto: Solicito autorización para realizar investigación

De mi consideración:

Yo, Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla con DNI 70243817, siendo estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, solicito a usted pueda autorizar la realización del proyecto de investigación denominado "*Gestión Documental en entidades públicas, Lima, 2019*", cuya finalidad es comparar la gestión documental de dos entidades del estado. Dicha investigación me permitirá desarrollar el proyecto de tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

  
Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla  
DNI 70243817

## Anexo 06: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019**" del (de la) estudiante **Estefanía del Pilar Iglesias Bobadilla**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Noviembre del 2019

Firma

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026

## Anexo 07: Pantallazo de la autorización del Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Bf. Iglesias Bobadilla, Estefanía del Pilar (ORCID: 0000-0002-0763-9224)

**ASESORA:**

Dra. Ibarquén Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

The right sidebar shows a similarity score of **23 %** and a list of sources:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	www.gobiernodigital.g... Fuente de Internet	1 %
3	www.irmt.org Fuente de Internet	1 %
4	sisbib.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.mineduacion.go... Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %

The bottom status bar indicates: Página: 1 de 42, Número de palabras: 10583, Text-only Report | High Resolution Activado, and the system clock shows 11:47 on 29/11/2019.

Anexo 08: Formulario de Autorización para la publicación de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

IGLESIAS BOBADILLA, ESTEFANIA DEL PILAR

D.N.I. : 70243017

Domicilio : CALLE CONDE DE LENAS LOS 62 - Dpto LCA, CALLAO

Teléfono : Fijo : Móvil : 969930792

E-mail : iglesiasb@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

IGLESIAS BOBADILLA, ESTEFANIA DEL PILAR

Título de la tesis:

GESTIÓN DOCUMENTAL EN ENTIDADES PÚBLICAS

LIMA, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

12/11/2019

Anexo 09: Autorización de versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ESTEFANIA DEL PILAR IGLESIAS BOBADILLA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DOCUMENTAL EN ENTIDADES PÚBLICAS, LIMA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma manuscrita]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN