



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos
administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020

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

AUTORA:

Br. Liz Katherine Chang Rodriguez (ORCID: 0000-0002-3003-3749)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, que ha permitido que me encuentre física y psicológicamente bien en esta cuarentena.

A mi familia, pues son mi motivo principal para culminar esta meta.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de tesis, por su paciencia, enseñanza y dedicación durante el transcurso de esta investigación.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Liz Katherine Chang Rodriguez**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020**” presentado, en 84 folios para la obtención del grado académico de Maestra 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, 07 de agosto del 2020



Firma

Liz Katherine Chang Rodriguez

DNI: 47521194

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
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	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	42

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión documental	18
Tabla 2.	Operacionalización de la variable procedimiento Administrativo	18
Tabla 3.	Juicio de expertos	20
Tabla 4.	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables	21
Tabla 5.	Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable gestión documental	22
Tabla 6.	Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de la gestión documental	22
Tabla 7.	Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable procedimiento administrativo	23
Tabla 8.	Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones del procedimiento administrativo	23
Tabla 9.	Prueba de ajuste del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la gestión documental en los procedimientos administrativos	25
Tabla 10.	Pseudo R cuadrado de coeficientes de determinación del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la gestión documental en los procedimientos administrativos	25
Tabla 11.	Estimaciones de parámetro del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la gestión documental en los procedimientos administrativos	25
Tabla 12.	Prueba de ajuste del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos en los procedimientos administrativos	26
Tabla 13.	Pseudo R cuadrado de coeficientes de determinación del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos en los procedimientos administrativos	27
Tabla 14.	Estimaciones de parámetro del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos en los procedimientos administrativos	28

Índice de figuras

Figura 1.	Niveles de la variable gestión documental	22
Figura 2.	Niveles de las dimensiones de la variable gestión documental	22
Figura 3.	Niveles de la variable procedimiento administrativo	23
Figura 4.	Niveles de las dimensiones de la variable procedimiento administrativo	24

Resumen

El presente estudio titulado “Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020”, se llevó a cabo a fin de determinar el impacto del Modelo de Gestión Documental (MGD) expedido por la Secretaría de Gestión Pública del Perú, en los procedimientos administrativos ingresados durante el año 2020 a la UGEL N° 04.

La investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04. El tipo de investigación fue básico, tuvo un enfoque cuantitativo, su alcance fue correlacional causal, su diseño no experimental de corte transversal y el método empleado fue el hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 250 servidores de la UGEL N° 04, con una muestra de 70 de ellos y se realizó un muestreo probabilístico. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos de utilizaron los cuestionarios, debidamente validados a través de un juicio de expertos y teniendo un grado de confiabilidad legitimado a través del estadístico Alfa de Cronbach, mediante el software SPSS en su versión 26.

Al obtener los resultados se concluyó que el modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04, ya que el coeficiente de Wald expresa un valor de 9,996 y una significancia de 0,002, es decir, inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, recepción, la emisión y el despacho de documentos también tienen impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04. No obstante, el archivo de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04, ya que el coeficiente de Wald expresa un valor de 2,008 y una significancia de 0,156, es decir, mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$).

Palabras clave: Gestión documental, procedimiento administrativo, recepción, emisión, archivo, despacho, documentos.

Abstract

The present study entitled “Impact of the document management model in the administrative procedures of UGEL N° 04 - Comas. 2020 ”, was carried out in order to determine the impact of the Document Management Model (MGD) issued by the Ministry of Public Management of Peru, in the administrative procedures entered during the year 2020 at UGEL N° 04, process by which this institution had to adapt its document processing system for the exchange of documents externally and internally, in order to contribute to the efficiency of the services it provides, according to its competence.

The research had the general objective of determining the impact of the document management model on the administrative procedures of UGEL N° 04. The type of research was basic, had a quantitative approach, its scope was causal correlation, its non-experimental cross-sectional design and the method used was the hypothetical-deductive method. The population consisted of 250 UGEL N° 04 servers, with a sample of 70 of them and a probabilistic sampling was carried out. The technique used for data collection was the survey and as instruments used the questionnaires, duly validated through an expert judgment and having a degree of reliability legitimized through the Cronbach Alpha statistic, using the SPSS software in its version. 26.

Upon obtaining the results, it was concluded that the document management model has a significant impact on the administrative procedures of UGEL No. 04, since the Wald coefficient expresses a value of 9,996 and a significance of 0.002, that is, below the level of significance of 0.05 (p-value <0.05); therefore the null hypothesis is rejected. Likewise, receipt, issuance and dispatch of documents also have a significant impact on the administrative procedures of UGEL N° 04. However, the archiving of documents does not have a significant impact on the administrative procedures of UGEL N° 04, since the Wald coefficient expresses a value of 2,008 and a significance of 0.156, that is, greater than the significance level of 0.05 (p-value <0.05).

Keywords: Document management, administrative procedure, reception, issuance, filing, dispatch, documents.

I. Introducción

Con el avance de la tecnología a nivel mundial, la gestión documental puede hacer uso y aprovechamiento de ella, ya que diversas entidades gubernamentales aun trabajan con muchos documentos en soporte papel. Sin embargo, el mal ejercicio en la prestación de servicios públicos por no contar con dicho proceso genera que los tres países con la menor confianza en su gobierno sean Brasil, con el 7% de aprobación, El Salvador con 10% y Perú con el 13% (según el Latinobarómetro 1995-2018). Asimismo, el Foro Económico Mundial reporta en el 2019 que el Perú ha bajado en el desempeño de ciertos pilares del Índice Global de Competitividad, como, por ejemplo, en cuanto a la “eficiencia del marco legal en regulaciones desafiantes” nos encontramos en el ranking 105 de 141, respecto a “la carga de la regulación gubernamental” en el puesto 128 y sobre la “adaptabilidad del marco legal a los modelos de negocios digitales” en el 107.

En el Perú, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), formuló el Modelo de Gestión Documental (MGD) (aprobado por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI), el mismo que contiene los lineamientos que rigen este proceso, debiendo ser implementado por las entidades que pertenecen al Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Locales y Organismos Autónomos, hasta el 31 de diciembre de 2018. No obstante, la SGP informa que, al 18 de marzo de 2020, solo 80 entidades han cumplido con dicha implementación. Cabe señalar que dentro de ellas se encuentra el Ministerio de Educación, más no la UGEL N° 04.

Como instancia de ejecución descentralizada de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM, la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL N° 04 aspira otorgar servicios de calidad a su comunidad educativa. Sin embargo, debido a la gran demanda de solicitudes por parte de los administrados y la atención de éstas mediante actos de administración interna en soportes físicos derivados por personal de las diversas áreas de la entidad, existe demora en la emisión de actos administrativos la cual genera que no se cumpla con los plazos determinados para la atención y resolución de los procedimientos administrativos, lo que a su vez ocasiona cierto rechazo e insatisfacción en nuestros usuarios.

Por ello, este trabajo de investigación pretende determinar el impacto del Modelo de Gestión Documental (MGD) expedido por la Secretaría de Gestión Pública del Perú, en los procedimientos administrativos ingresados durante el año 2020 a la UGEL N° 04,

proceso por el cual esta institución debió adecuar su sistema de trámite documentario para el intercambio de documentos de manera externa e interna, a fin de contribuir con la eficacia de los servicios que brinda, según su competencia.

A continuación, se detallan los antecedentes en el ámbito internacional: Tirenti (2019), en su tesis *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*, el cual realizó a fin de convertirse en maestra en administración y políticas públicas, tiene como objetivo el identificar los posibles aportes a favor de la transparencia gubernamental, derivados de la implementación del gobierno electrónico a través del sistema GDE, durante el periodo 2016-2019. Para ello empleó el instrumento de la entrevista en profundidad dirigida a 17 usuarios del sistema (que incluye auditores internos) y auditores externos (no usuarios). Asimismo, desarrolló una metodología cualitativa con enfoque evaluativo. Con referencia a las técnicas, utilizó el análisis documental de documentos oficiales y las entrevistas semi-estructuradas en profundidad. A partir de ello concluyó que la introducción del sistema GDE en el sector público nacional, como estrategia de gobierno electrónico en reemplazo de la gestión en soporte papel y de otros sistemas no transversales, ha implicado aportes significativos en cuanto a una gestión pública transparente, por lo que se puede concretar importantes oportunidades de mejora, particularmente en acceso a la información pública y control externo.

Cortés y Tibaduiza (2016), en su tesis *Diagnóstico Gestión Documental: Definición de un modelo como instrumento para desarrollar el diagnóstico documental en entidades públicas y privadas en Colombia*, la cual realizaron para convertirse en maestros en archivos, gestión de documentos y continuidad digital, tuvieron como objetivo el plantear una herramienta de recopilación de datos basada en las normas nacionales, a fin de emplearla en evaluaciones en las organizaciones privadas o públicas de Colombia, respecto a la gestión documental electrónica de archivo. Para ello emplearon información en el programa Excel con el objeto de ordenar por categorías los decretos, acuerdos y leyes, así como visualizarlos de forma oportuna y rápida. Asimismo, desarrollaron una metodología cualitativa de tipo documental. Con referencia a la técnica utilizaron el análisis de lineamientos, normativa de documentos y buenas prácticas nacionales e internacionales con relación a la gestión de documentos en soporte electrónico. A partir de ello concluyeron que hay muchas normas que

desarrollan dicha gestión, pero que estas se encuentran desarticuladas, lo cual provoca que las entidades nacionales no cumplan con dicha normativa. Por tanto, los responsables de dicha gestión no tienen un modelo sistemático de conceptos y procedimientos de la gestión de documentos electrónicos.

Bateoja (2017), en su tesis *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE*, la misma que se realizó con el fin de obtener el grado de maestra en administración de empresas, mención planeación, tuvo como objetivo determinar las desventajas y ventajas del sistema de gestión documental Quipux en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), basado en los archivos de documentos en soporte papel de cada departamento de la institución. Para ello empleó el instrumento de la entrevista dirigida a 10 personas responsables de archivar los documentos. Asimismo, desarrolló una metodología cuantitativa de enfoque semi-estructurada, tipo de investigación básica, nivel descriptivo. Con referencia a las técnicas utilizó la observación y entrevista con las cuales se pudo identificar los beneficios que la tecnología aporta a las aspiraciones de la universidad. A partir de ello concluyó que el 84,21% de los entrevistados no conoce la normativa que regula el archivo y la gestión documental en las instituciones del país; lo que se ve reflejado en las dependencias de la PUCESE, ya que la información y documentación se gestiona a discernimiento personal de los operadores de cada uno de esos archivos. Por tanto, recomendó que resulta necesaria la implementación del sistema Quipux en dicha institución.

Román (2018), en su tesis *Diseño de un sistema de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena de Indias*, la cual realizó a fin de convertirse en maestra en gestión documental y administración de archivos, tuvo como objetivo el proponer en la Alcaldía Mayor de Cartagena, una técnica de gestión documental que garantice la transparencia. Para ello empleó el instrumento de un cuestionario contenido en el Formato de Diagnóstico Integral, lo que se asimila a una encuesta, en la que se indaga sobre cuatro componentes de gestión documental y archivos, el mismo que se realizó a 18 oficinas de la Alcaldía de Cartagena. Asimismo, respecto a la metodología, su investigación tuvo un enfoque mixto, del tipo básica, y nivel descriptivo. Con referencia a su instrumento, utilizó el análisis documental a partir de las actas y los informes de las visitas técnicas que realizó el Archivo General a las dependencias de la Alcaldía porque en ellos se identifican factores internos y externos que afectan la gestión documental. A partir de

ello concluyó que implementar una técnica de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena, además de garantizar información pública transparente, también evita el riesgo por deterioro y pérdida de documentos, así como disminuye el tiempo de respuesta a los usuarios.

Adriazola (2017), en su tesis *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera*, estudio que realizó para convertirse en maestra en procesamiento y gestión de la información, tuvo como objetivo fomentar una metodología para los archivos en Chile, basado en el Instituto Nacional. Para ello empleó el instrumento de la encuesta dirigida a 25 unidades del instituto. Asimismo, desarrolló una metodología cuantitativa, tipo de investigación básica, nivel descriptivo. Con referencia a la técnica, utilizó la metodología DIRKS, el cual está basado en implementar y diseñar herramientas de gestión de archivos, de acuerdo a metodologías tradicionales para el diseño de sistemas que cumplan con los objetivos de la gestión de archivos. A partir de ello concluyó que una buena gestión documental depende de los trabajadores y no de las áreas, pues éste decide qué documentos almacena o descarta. Por tanto, en los archivos escolares de Chile, los funcionarios carecen de sistemas archivísticos y de una capacitación precisa y clara de los documentos a gestionar.

Asimismo, se detallan los antecedentes en el ámbito nacional: Aguilar (2016), en su tesis *La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del distrito de San Borja – Lima. 2015*, la misma que realizó a fin de convertirse en maestra en administración pública, tuvo como propósito encontrar la relación, entre la organización documental y la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del distrito de San Borja. Para ello empleó los instrumentos de encuestas y entrevistas realizadas a 197 usuarios internos y 80 externos de la UGEL N° 07. Los cuestionarios fueron redactados con preguntas cerradas en su totalidad. Asimismo, desarrolló una metodología cualitativa, no experimental y descriptiva. A partir de ello concluyó que sus dos variables están íntimamente relacionadas: al no realizarse adecuadamente la organización documental, no se logra brindar una atención oportuna a los requerimientos de transparencia y acceso a la información, por lo que no se cumple con los plazos de los servicios brindados por la UGEL N° 07.

López (2018), en su tesis *Gestión documental electrónica y estado de ánimo en personal de la UGEL 06 – Lima Metropolitana, 2017*; la misma realizó para convertirse en maestro en gestión pública, tuvo como objetivo encontrar la correlación entre la gestión documental electrónica y el estado de ánimo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06, en el año 2017. Para ello empleó una encuesta aplicada a 113 personales de esta entidad. Asimismo, desarrolló una investigación cuantitativa utilizando un diseño no experimental y un método hipotético – deductivo, nivel correlacional y de tipo básica. A partir de ello concluyó que existe relación en nivel baja entre la dimensión transparencia y el estado de ánimo y en nivel media entre las dimensiones: gestión documental electrónica, integridad de datos y trazabilidad documental, con el estado de ánimo.

Lunasco (2017), en su tesis *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*, la misma que realizó con el fin de convertirse en maestra en gestión pública, tuvo como objetivo encontrar la correlación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las siete Unidades de Gestión Educativa Local Lima Metropolitana, en el 2017. Para ello empleó un cuestionario realizado en escala de Likert, aplicado a 135 operadores de archivo que trabajan en las entidades anteriormente señaladas. Asimismo, tuvo una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. Como instrumento utilizó la encuesta. A partir de ello concluye que existe correlación entre las dos variables planteadas.

Paredes (2019), en su tesis *Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018*; investigación se realizó a fin de convertirse en maestra en gestión pública, tuvo como objetivo determinar el impacto de los trámites documentarios en la Gestión Administrativa de la UGEL, Provincia de Sánchez Carrión, en el año 2018. Para ello utilizó dos cuestionarios validados aplicados a 47 funcionarios de la UGEL. Asimismo, desarrolló una metodología cuantitativa, siendo el estudio descriptivo no experimental y el diseño correlacional transeccional causal. Con referencia a las técnicas utilizó la encuesta, el análisis documental, la validez y la confiabilidad. A partir de ello colige que los trámites documentarios tienen un impacto negativo en la gestión administrativa de la UGEL, Provincia de Sánchez Carrión, 2018.

Vásquez (2017), en su tesis *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima - 2016*; estudio que realizó para convertirse en maestro en gestión pública, tuvo como finalidad encontrar la correlación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima, en el año 2016. Utilizó dos cuestionarios aplicados a 100 servidores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa. Asimismo, el autor desarrolló una metodología cuantitativa, siendo el estudio descriptivo correlacional transeccional causal y con un diseño no experimental. Con referencia a las técnicas, empleó teoría de libros, registros documentarios y cuestionarios. Se colige que se evidencia una relación positiva moderada entre sus dos variables.

Respecto a las teorías generales de la variable gestión documental, según explica Hilera (1999) el archivista estadounidense Philip Brooks (1940) fue la primera persona que hizo referencia a la secuencia de fases que atraviesa un documento, planteando que éstos tienen vida propia, es decir que nacen, crecen, decrecen y mueren. Este pensamiento se propagó a partir de los años cincuenta, siendo a principios recién de los setenta cuando el historiador Carlos Wyffels (1972) planteó la teoría de las tres edades de los documentos (edad administrativa, edad intermedia y edad histórica). En la edad administrativa (primera), los documentos se encuentran en tramitación y circulación por lo que serán de uso frecuente. Durante la edad intermedia (segunda), la documentación con un asunto se conserva, a fin de ser consultado o usado como antecedente de manera poco frecuente. En la tercera histórica (tercera) la documentación adquiere valor permanente, pues cuenta con un valor de investigación o cultural, por lo que se debe conservar definitivamente.

El autor Prada (2009), indica que la gestión documental nace como una necesidad de normalizar los acervos institucionales, aunque por siglos se haya creído que es una actividad menospreciada en el ejercicio administrativo. No obstante, fenómenos históricos que propiciaron la multiplicación de documentos en las instituciones generaron la necesidad de reforzar el manejo de soportes con composición digitales. Por otro lado, Solá (2010) señala que, finalizando el siglo XX, un nuevo concepto de contexto organizativo se ha desarrollado, originando un cambio en las metodologías de organización documental a fin de acrecentar su eficacia. Se ha modificado la organización de la información, en atención a la realidad cambiante.

Respecto a la definición de la gestión documental, Cerrillo y Casadesús (2018) refieren que la gestión documental no sólo debe descifrarse como una herramienta de gestión interna sino también como un instrumento útil para la rendición de cuentas y la transparencia de una entidad. Asimismo, Avilés y Sánchez (2018) también refieren que la gestión documental es un mecanismo para establecer un adecuado sistema de información, en donde se logre la identificación, valoración, organización y descripción de los documentos, lo cual repercute en un control eficaz de la documentación y su eficiente acceso de información.

A su vez, Cruces (2013) indica que la gestión de documentos también es definida como una técnica de trabajo, realizada por operadores que reciben y producen documentos, los cuales desarrollan y ponen en práctica una serie de procesos de control para alcanzar como resultados aumentar los niveles de agilidad, economía y eficacia ya que no es más que realizar una correcta tramitación de un procedimiento administrativo. Se trata de un adecuado tratamiento, ordenación, custodia y conservación de los documentos. Asimismo, este tipo de gestión busca alcanzar eficacia y economía en la creación, mantenimiento, uso y disposición de la documentación a lo largo de su ciclo vital. La gestión documental coadyuva a que la actividad pública o privada sea transparente.

Por otro lado, Moyano (2015) indica que la Organización Internacional de Estandarización (ISO) señala que la gestión documental es un método de incorporación, gestión y fácil acceso de la documentación, usando la tecnología y las redes de comunicaciones. Actualmente, la gestión documental, el gobierno abierto, la reutilización de la información y la transparencia propician un cambio significativo a fin de que las entidades se adapten a un entorno tecnológicamente más conectado, interrelacionado y responsable.

Álvarez, Castro y Peña (2013) refieren que la gestión documental es una práctica archivística a la cual se le incorpora normas y políticas, se asigna responsabilidades y se establecen procedimientos, a fin de que los documentos sean íntegros, fiables, y conforme a las actividades de la organización. Por otro lado, Escobedo (2003) indica que la gestión documental, establece una relación entre la entidad y el valor que representan los documentos al interior de ella, como factor de conocimiento y aprendizaje.

Por su parte, Sathiadas y Wikramanayake (2003) refieren que la gestión documental se debe enfocar en el control de los documentos mientras dure todo su ciclo de vida, es decir, desde su creación hasta su eventual archivo. Por eso, una de las funciones de este tipo de gestión es tener el control de la creación de documentos, su almacenamiento y recuperación, su gestión, sus versiones, sus flujos de trabajo y sus formatos de entrega múltiple. Según la Secretaría de Gobierno Digital (2017), señala en el Modelo de Gestión Documental – MGD, aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que la gestión documental es el ámbito responsable de la recepción, emisión, archivo y despacho de la documentación de una determinada entidad.

Respecto a las características de la gestión documental, Cerrillo y Casadesús (2018) refieren que una apropiada gestión documental, en primer lugar, debe permitir la gestión integrada de documentos, información y datos. En segundo lugar, este sistema debe permitir la localización de cualquier documento o información y, en tercer lugar, el sistema debe posibilitar la vinculación automática de cada documento a su régimen de acceso y publicidad. Asimismo, Franco y Pérez (2018) indican que la gestión documental se aplica a todos los documentos, recibidos o creados por una institución, independientemente del formato, en toda la vida del documento y, por tanto, para cualquier tipo de archivo.

De acuerdo con lo señalado por Andrés (2018) la gestión de documentos debe iniciar en el órgano directivo de una institución y conlleva a todos los actores intervinientes en este tipo de actividad: gestores de procedimientos, informáticos y archiveros. Además, deberá ser conducido por el área que dirige el sistema de archivos. Asimismo, deberá tener como objetivo la custodia de los documentos e incorporar los procedimientos de tratamiento documental a todos los procedimientos de la entidad. También se tendrá que capacitar al personal que lo va a utilizar. Por último, el personal informático deberá someterse al derecho administrativo.

Por otro lado, la Secretaría de Gobierno Digital (2017) refiere que la gestión documental debe tener las siguientes características: Adecuarse al propósito o misión de una entidad, resguardar los documentos durante todo su ciclo vital, proveer un marco en referencia a la determinación de objetivos, contener un compromiso para cumplir con todos los componentes del modelo a adaptar, ser entendida y comunicada a toda la institución para su ejecución y debe verificarse en diferentes etapas.

Respecto a la importancia de la gestión documental, d'Alòs (2006) indica que cuando se acrecienta la cantidad de documentos es más difícil saberla ubicación de un documento o dónde archivarlo. Por tanto, una adecuada gestión documental contribuye a mejorar la eficiencia de una institución. Por su parte, Fernández y Collado (1998) indican que los costos del almacenamiento y gestión de documentos de cualquier entidad son tan altos que requieren un parte importante del presupuesto asignado. Por tanto, es necesaria la aplicación de una correcta gestión documental basada en la tecnología, para disminuir este gasto y agilizar la propia gestión. La gestión documental aumenta la productividad al reducir espacio de archivo y tiempo de búsqueda, conservar mejor los documentos originales, brinda el acceso concurrente a los mismos y aumenta su seguridad y control.

De la misma forma, Cerrillo y Casadesús (2018) advierten que el sistema de gestión documental permite automatizar y ordenar la publicidad, gestionar el acceso a la información, respalda las limitaciones respecto a los datos personales y la transparencia, y permite que se actualice la información de manera rápida y eficaz, entre otros. Por otro lado, Chávez y Pérez (2012) refieren que producto del aumento de la documentación, resulta imprescindible que las organizaciones cuenten con un sistema de gestión documental bien planificado e implementado, el cual controle y coordine los documentos en relación con la visión, misión y objetivos de la organización.

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) indica que tener establecido un modelo de gestión documental permite que sea factible y seguro el intercambio de documentos de manera intergubernamental. También asegura el acceso a la información y la transparencia de manera eficaz, de acuerdo con la normativa vigente. Así mismo se podrá obtener información útil, accesible y fiable, lo cual genera confianza en los administrados. Ayuda a disminuir tiempos y costos en la gestión documental de las organizaciones. Promueve la articulación y coordinación de lineamientos sobre gestión de documentos entre los organismos del Estado, así como las buenas prácticas sobre gestión de documentos dentro de la entidad. También ayuda a tomar decisiones y a asignar de manera óptima, los recursos de la entidad. Por último, facilita el seguimiento de documentos a fin de responder las solicitudes de transparencia, en el más corto tiempo.

Sobre las dimensiones de la gestión documental, la Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que son las siguientes: recepción, en donde se debe establecer los puntos

de recepción de documentos acorde a lo señalado en el TUO de la Ley 27444; implementar aplicaciones o sistemas de gestión documental para recepcionar documentos electrónicos; la documentación en papel debe ser digitalizada, utilizando procedimientos informáticos y equipos de captura de imágenes; instaurar horarios y criterios para recepcionar documentación electrónica o en soporte papel; verificar y revisar los documentos al ser recibidos; derivar los documentos a las áreas respectivas; desarrollar actividades para obtener un apropiado acuse de recibo; determinar los mecanismos informáticos a emplear por toda la entidad y tomar en cuenta las excepciones.

Otra dimensión es la emisión, en donde se debe generar los documentos en formato electrónico con firma digital; establecer formatos para cada tipo de documentos que gestiona la entidad; emitir los documentos en el tiempo pertinente, de acuerdo con los plazos establecidos y tomar en cuenta las excepciones. Respecto a la dimensión archivo, se debe realizar un proceso archivístico (organizar, describir, seleccionar y conservar la documentación); establecer actividades para la valoración de los documentos, delimitando su valor a través del tiempo y establecer lineamientos para conservar los documentos electrónicos. Por último, sobre la dimensión despacho, se debe implantar actividades que garanticen que la documentación electrónica o en papel llegue a su destino; controlar la documentación despachada de manera automática o manual, con el fin de verificar su recepción y tener en cuenta las excepciones.

Ahora, sobre la recepción de documentos, Cerrillo y Casadesús (2018) nos dicen que esta fase de incorporación de documentos en el sistema de gestión documental debe permitir relacionarse con otros documentos. Por otro lado, sobre el archivo, el sistema de gestión documental debe respaldar la disponibilidad, fiabilidad, autenticidad, conservación y accesibilidad de los documentos a nivel interno como externo. Por otro lado, respecto al archivo, d'Alòs (2006) nos dice que todo proyecto de gestión documental implica un cambio total de cultura, ya que se ha comprobado que más del 50% de la información importante de una entidad se encuentran en el archivo de esta, por tanto, esta fase es fundamental para una institución. A su vez, Solá (2010) indica sobre la fase mencionada anteriormente que para una adecuada gestión documental deberá utilizar técnicas de la metodología archivística, las cuales son: clasificación, descripción, ingreso o transferencia, evaluación y conservación documental.

Respecto a las teorías generales de la variable procedimiento administrativo, el autor Loo (2017) indica que sus orígenes se remontan a la dogmática de Adolf J. Merkl (1927), la cual instauró que procedimiento administrativo es la vía que la Administración debe recorrer para aplicar las normas a un caso concreto, esto es, la manera formal de la aplicación del derecho aplicada por el órgano administrativo. Asimismo, Rojas (2011) señala que el Consejo de Estado (también llamado Consejo de Ministros) se apartó del control judicial para tener la función de regir la actividad administrativa, gracias a la separación de poderes, principio desarrollado por Montesquieu. Es por ello que en el siglo XIX se creó, al rango de órgano jurisdiccional, un órgano administrativo. Esta autoridad tenía el poder necesario para resolver asuntos administrativos, pues, era independiente de la justicia judicial.

Sobre la definición del procedimiento administrativo, Brewer (2011) refiere que a este procedimiento se le considera como una herramienta para que la administración logre un fin perseguido, pues las finalidades del procedimiento administrativo son tres: satisfacer el interés del administrado, lograr el fin de la autoridad administrativa y obtener el interés general. Asimismo, Barnes (2011) indica que toda decisión formal de la administración, que implique la afectación de los intereses y derechos de los administrados, y/o trascienda al interés general, ha de diligenciarse a través de un procedimiento administrativo, como respeto de la legalidad. Es decir, el procedimiento administrativo es utilizado por la administración para emitir las decisiones formalizadas, en aplicación del derecho.

En palabras de Loo (2017) el procedimiento administrativo debería verse como una herramienta o un mecanismo que permite a la autoridad administrativa recabar información respecto a la existencia, alcance, naturaleza y características de una determinada situación para alcanzar la decisión que mejor satisfaga el interés público, ajustándose al ordenamiento jurídico. Por su parte, López (2005) indica que el procedimiento administrativo es una garantía de los derechos de los administrados pues asegura una eficaz y pronta satisfacción de sus intereses, mediante la aplicación de decisiones y medidas, por la autoridad administrativa.

Por otro lado, Huapaya (2015) señala que este tipo de procedimiento es un instrumento para ejercer la función administrativa, a fin de que la Autoridad Administrativa brinde sus servicios a favor del interés general. También se puede considerar al procedimiento administrativo como una herramienta de intervención de

los administrados en el ejercicio de las funciones administrativas. Gracias a este procedimiento, los ciudadanos pueden ejercer el principio de inmediación con las autoridades, de tal manera que se puede obtener una decisión eficaz y de calidad. Por tanto, el procedimiento administrativo es una institución jurídica que disminuye la discrecionalidad del ejercicio de potestades administrativas, por lo que se logra tener actuaciones administrativas con un mayor ajuste a la legalidad.

También, el autor Gordillo (2013) precisa que mediante este procedimiento se aplican los principios y normas que dirigen la participación de los administrados en las decisiones de la autoridad administrativa. Esta participación se realiza por medio de la impugnación de los actos administrativos, interposición denuncias administrativas y reclamos. Ivanega (2011), por su parte, indica que el procedimiento administrativo es un conjunto de formas jurídicas cumplidas por las entidades que ejercen la función administrativa, con la finalidad de preparar las decisiones que le competen. Este procedimiento encauza la actividad administrativa de la autoridad y protege a los administrados ante cualquier resolución irregular.

Respecto a las clases de los procedimientos administrativos, Guzmán (2013) refiere que se clasifican en los iniciados a pedido de parte y los iniciados por la propia administración. A su vez, los primeros se subclasifican en: procedimientos de aprobación automática y de evaluación previa, estando este último sujeto al silencio administrativo, en caso la autoridad administrativa no se manifieste de manera oportuna. Otra clasificación a la que hace referencia Rojas (2011) es respecto a los procedimientos de naturaleza constitutiva y los de impugnación. Los primeros buscan la emisión de una resolución que vaya acorde con la solicitud del administrado, ya sea en un sentido favorable o desfavorable. En cuanto a los segundos, estos buscan contradecir la decisión de la administración. Por otro lado, sobre los sujetos del procedimiento administrativo, Guzmán (2013) indica que los que participan en el procedimiento administrativo general son los administrados y la autoridad administrativa. La citada interacción, sin embargo, no implica ni configura un conflicto de intereses entre las partes, pero queda claro la relación desigual que existe entre ambos.

Respecto a las características del procedimiento administrativo, Cruces (2013) señala que debe tener una estructura común, conformada por actos y actuaciones tanto de la administración como de los administrados, cuyos efectos jurídicos produzcan una resolución administrativa. Todo el procedimiento está sujeto a principios, en función de

encauzar y atender una solicitud dentro del plazo establecido. A la vez, Ponce (2005), indica que el procedimiento administrativo tiene como características el proteger la dignidad de la persona por medio del respeto de sus derechos; animar la participación ciudadana, ser transparente y ser legal, es decir, encontrarse acorde con la normativa vigente. Asimismo, Barnes (2011) otorga al procedimiento administrativo las siguientes características: el procedimiento administrativo constituye un instrumento para una apropiada aplicación de Derecho; su estructura tiene una visión procesalista: las fases en que se articula, la prueba y su práctica, las potestades de impulso, las formas de terminación, etc. y sirve para aprobar normas, dictar actos, celebrar contratos, confeccionar proyectos, entre otras funciones.

Sobre la importancia del procedimiento administrativo, Rojas (2011) indica que es importante a fin de garantizar los objetivos de la administración con respeto a los intereses y derechos del administrado, de acuerdo con la normatividad vigente. También Brewer (2011) señala que las leyes que se aplican en el procedimiento administrativo han contribuido a generar que los administrados se doten de mecanismos jurídicos para garantizar sus derechos y controlar cualquier actitud de la administración que signifique su desmejora. Dragos (2016) refiere que el procedimiento administrativo es importante porque protege los derechos de las partes, recopila información para el caso en concreto y se realiza la toma de decisiones acertadas por parte de la administración, lo cual esto conlleva a la legitimación de la resolución final.

Por su lado, Kovac (2018) indica que los procedimientos administrativos tienen como propósito proteger los intereses de los administrados, además permite la participación de las partes dentro de un determinado asunto. También Pérez (2016) menciona que el procedimiento administrativo es importante pues ajusta jurídicamente a la administración pública, conlleva a racionalizar su actividad, ayuda a evitar la arbitrariedad y determina los cauces por los cuales se obtendrá la satisfacción del interés general.

Respecto a las dimensiones del procedimiento administrativo, el autor De Alarcón (2018) refiere que se compone de cuatro fases. El inicio, que puede ser oficio o a solicitud del interesado; la ordenación, en donde se crea el expediente administrativo, se impulsa de oficio el procedimiento, se ejecuta el principio de concentración y (de haberlas) se realizan las observaciones a fin de que los administrados cumplan con subsanarlas; la instrucción, por la cual la autoridad administrativa evalúa la

documentación presentada, las alegaciones, las pruebas y emite informes que en su conjunto puedan conllevar a la resolución del procedimiento y la terminación, el cual puede culminar por una resolución (acto administrativo), por desistimiento, renuncia o abandono de la parte interesada, o por el transcurso del tiempo sin respuesta de la autoridad administrativa (silencio administrativo).

Cabe señalar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019) en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, también delimita y regula las fases del procedimiento administrativo: En el artículo 114° del Capítulo III se explica el inicio del procedimiento; en el artículo 155° del Capítulo V se regula la ordenación del procedimiento; en el artículo 170° del Capítulo VI se detalla la fase de instrucción del procedimiento y en el artículo 197° del Capítulo VIII se desarrolla el fin del procedimiento.

A nivel teórico, este trabajo es realizado con el propósito de ampliar el conocimiento existente respecto al modelo de gestión documental elaborado y validado por la Secretaría de Gobierno Digital, y cómo este proceso puede producir un impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04. Por otro lado, a nivel práctico, esta investigación va a suministrar supuestos teóricos que reconocen el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos, con el fin de producir una gestión administrativa eficaz. En la realidad, este estudio nos ayudará a conocer de manera más profunda las dimensiones del modelo de gestión documental aplicadas en la UGEL N° 04, respecto a la recepción, emisión, archivo y despacho de documentación ingresada por los administrados y complementados con otros elaborados por las diferentes áreas de la institución. De esta forma se podrá evaluar si la práctica actual de gestión es eficiente y eficaz para la resolución de solicitudes en el plazo establecido. Asimismo, los resultados de esta investigación servirán para futuras investigaciones. Finalmente, nivel metodológico, este estudio se sustenta a nivel metodológico porque se ha optado por utilizar técnicas y métodos necesarios y eficientes para que el presente trabajo de investigación tenga un grado de rigor científico. Se empleó un enfoque, tipo y diseño de investigación y se ha cumplido de manera estricta con cada uno de los procedimientos que enmarcan esa metodología, lo que ha permitido operacionalizar las variables y buscar un efecto entre ambas, así como construir los instrumentos, los mismos que han servido para recoger datos enmarcados en la población y muestra elegida, procesarlos y obtener resultados objetivos y concretos, los

mismos que han sido analizados y se presentan en el presente estudio de manera real y objetiva. Asimismo, cabe señalar que dichos instrumentos son debidamente confiables y válidos.

En este contexto, se planteó como problema general: ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?; y como problemas específicos: ¿Cuál es el impacto de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?; ¿Cuál es el impacto de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?; ¿Cuál es el impacto del archivo de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020? y ¿Cuál es el impacto del despacho de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?

Asimismo, nuestro objetivo general es: determinar el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020; y como objetivos específicos: determinar el impacto de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020; determinar el impacto de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020; determinar el impacto del archivo de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020 y determinar el impacto del despacho de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

Finalmente, nuestra hipótesis general es: el modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020, siendo nuestras hipótesis específicas: la recepción de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020; la emisión de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020; el archivo de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020 y el despacho de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo fue básico o sustantivo, pues solo se quiso desarrollar y profundizar en los conocimientos científicos de las variables empleadas. Para Vargas (2009) es también conocida como investigación pura o exacta, la cual se ocupa del objeto de estudio sin tener en cuenta una aplicación inmediata, ya que a partir de sus resultados pueden surgir nuevos conocimientos y/o avances científicos. Asimismo, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, pues se utilizaron referencias medibles numéricamente para luego procesarlo mediante herramientas estadísticas. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que este enfoque es un grupo de procesos con el fin de recolectar datos, medir numéricamente estos datos y someterlos a un análisis estadístico, que prueben nuestras hipótesis y teorías.

El alcance o nivel fue correlacional causal, puesto que se detalló cada variable, así como sus dimensiones, para luego establecer una relación entre ambas y suponer relaciones de causalidad. Para el autor Vara (2012) el nivel correlacional busca encontrar si existe asociación entre las variables planteadas, y es gracias a esta relación por la que se puede considerar influencias y relaciones causa – efecto. Es decir, para que exista causa, primero deberá existir correlación entre las variables.

2.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño fue no experimental pues no se manipularon las variables en ningún momento. Asimismo, es de corte transversal pues la información se recogió en un único momento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los estudios no experimentales solo observan fenómenos tal y como suceden en su contexto natural, pues las variables no son manipuladas, y son de corte transversal cuando el recojo de información se dio en un solo momento. Por último, el método empleado fue hipotético-deductivo, ya que se partió de una hipótesis general y cuatro específicas, las mismas que luego se confrontaron con la realidad. Sobre este tipo de método, Bernal (2010) indica que es un procedimiento que comienza con afirmaciones en calidad de hipótesis y busca contradecir dichas afirmaciones, obteniendo resultados que deberán compararse con la realidad.

2.2. Operacionalización de variables

Para Cortés e Iglesias (2004) variable es una propiedad cuya variación es capaz de observarse o medirse. Por otro lado, operacionalización viene a ser para Bernal (2010) el convertir una variable en indicadores, cabe decir, cambiar los conceptos hipotéticos en unidades de medición.

2.2.1. Variables

Definición conceptual de la variable gestión documental: Cruces (2013) indica que la gestión de documentos también es definida como una técnica de trabajo, realizada por operadores que reciben y producen documentos, los cuales desarrollan y ponen en práctica una serie de procesos de control para alcanzar como resultados aumentar los niveles de agilidad, economía y eficacia ya que no es más que realizar una correcta tramitación de un procedimiento administrativo. Se trata de un adecuado tratamiento, ordenación, custodia y conservación de los documentos. Asimismo, este tipo de gestión busca alcanzar eficacia y economía en la creación, mantenimiento, uso y disposición de la documentación a lo largo de su ciclo vital. La gestión documental coadyuva a que la actividad pública o privada sea transparente.

Definición operacional de la variable Gestión documental: La variable gestión documental se mide por las dimensiones recepción, emisión, archivo y despacho. La dimensión recepción tiene 8 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 8 ítems. Por otro lado, la dimensión emisión tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems. También, la dimensión archivo tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems. Finalmente, la dimensión despacho tiene 2 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 2 ítems.

Definición conceptual de la variable procedimiento administrativo: Loo (2017) señala que el procedimiento administrativo debería verse como una herramienta o un mecanismo que permite a la autoridad administrativa recabar información respecto a la existencia, alcance, naturaleza y características de una determinada situación para alcanzar la decisión que mejor satisfaga el interés público, ajustándose al ordenamiento jurídico.

Definición operacional de la variable procedimiento administrativo: La variable procedimiento administrativo se mide por las dimensiones inicio, ordenación, instrucción y terminación. La dimensión inicio tiene 5 indicadores y se ha medido

mediante la escala de Likert, con 5 ítems. Por otro lado, la dimensión ordenación tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems. Por otro lado, la dimensión instrucción tiene 4 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 4 ítems. Finalmente, la dimensión terminación tiene 5 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 5 ítems.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión documental

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y rangos
Recepción	Puntos de recepción Plataforma virtual Digitalización Horarios de atención Revisión y verificación Derivación Cargo de recepción Herramientas informáticas	De 1 hasta 8	Escala de Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)	Desfavorable (16-37) Moderadamente favorable (38-59) Favorable (60-80)
Emisión	Formato electrónico con firma digital Formatos aplicables Plazo establecido	De 9 hasta 11		
Archivo	Procesos archivísticos Valoración Conservación	De 12 hasta 14		
Despacho	Notificación Control	De 15 hasta 16		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable procedimiento administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Inicio	Presentación de escritos Recepción documental Observaciones Acumulación Representación	De 17 hasta 21	Escala de Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)	Ineficaz (17-39) Regular (40-62) Eficaz (63-85)
Ordenación	Conformación del expediente Queja	De 22 hasta 24		

	Incidentes administrativos	
Instrucción	Alegatos o alegaciones Actuación probatoria Informe final Proyecto de resolución	De 25 hasta 28
Terminación	Resolución final Desistimiento Abandono Caducidad Silencio administrativo	De 29 hasta 33

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Cortés e Iglesias (2004) la población se define como el total de individuos que poseen una misma característica, la misma que es materia de estudio. El presente estudio consideró una población de 250 servidores de la UGEL N° 04. Se seleccionó esta población por ser ellos operadores de las dimensiones de la gestión documental en la entidad.

2.3.2. Muestra

La muestra, según Bernal (2010) es la parte de la población que se elige para conseguir información relevante para el desenvolvimiento del estudio y sobre la cual se realizará la medición de las variables. Respecto a la muestra, estuvo constituida por 70 trabajadores de la UGEL N° 04. Para adquirir dicha cantidad se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$z^2 = 1,96^2$$

$$N = \text{población} = 250$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$\varepsilon = 0,10$$

$$\text{Resultado} = 70$$

2.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico, toda vez que la muestra fue seleccionada estadísticamente al azar, es decir, sin intervención del investigador, por lo que dicha muestra es confiable y representativa de toda la población. Al respecto, Ávila (2006) señala que el muestreo probabilístico permite entender la probabilidad que tiene cada unidad de análisis de integrarse a la muestra mediante una selección al azar.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó como técnica la encuesta, que según Ávila (2006) se utiliza con el fin de analizar poblaciones mediante muestras representativas con el fin de demostrar las variables materia de estudio. Por otra parte, se utilizó como instrumento el cuestionario, que en palabras de Ávila (2006) es una serie de preguntas, administradas de manera escrita y aplicadas a las unidades de análisis, con el fin de medir criterios u opiniones sobre un evento o hecho específico. Este instrumento se aplicó a los trabajadores de la UGEL N° 04 de manera directa. Cabe señalar que las fichas técnicas de los instrumentos se encuentran en el Anexo 5.

2.4.2 Validez

La validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el grado en el que se puede asegurar que un instrumento cumple su función de medir una variable. El proceso de validación de este estudio se ha basado en el juicio de expertos que declararon aplicables nuestros instrumentos propuestos.

Tabla 3.

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Dr. Felipe Guizado Oscco	Doctor	Aplicable
Mg. Evelyn Jeannette Lunasco Delgado	Maestra	Aplicable

2.4.3 Confiabilidad

Sobre la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que es el grado en que el instrumento utilizado en el trabajo de investigación obtiene resultados coherentes y consistentes. Para legitimar esta confiabilidad se realizó una prueba piloto de recolección de datos a 15 trabajadores de la UGEL N° 04, similares a la muestra de la investigación, para luego ser procesadas con el estadístico Alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS versión 26. Los resultados son los siguientes:

Tabla 4.

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables.

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión documental	0,857	16
Procedimiento administrativo	0,953	17

Fuente: Spss v.26

En la tabla anterior se puede evidenciar que existe una alta fiabilidad de las variables, por tanto, se confirma que los instrumentos de medición de dichas variables son confiables.

2.5. Procedimiento

Para el presente estudio primero se determinó el tema, la línea de investigación y la realidad problemática. Después se realizó la búsqueda de antecedentes y conceptos teóricos respecto a las dos variables propuestas. Asimismo, se procedió a la formulación del problema, así como se propusieron objetivos e hipótesis. Luego se definió la metodología a utilizar, así como se delimitó la población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos. También se requirió el permiso respectivo a la UGEL N° 04 para la aplicación de los instrumentos de medición a los trabajadores de esa institución. Se procedió con el envío virtual de las encuestas a fin de obtener una base de datos. Dichos resultados se procesaron obteniendo cuadros y gráficos, los mismos que pasaron a ser interpretados y contrastados con los resultados de los trabajos previos, mediante la discusión. Finalmente, se obtuvieron las conclusiones y se precisaron las recomendaciones.

2.6. Método de análisis de datos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) un método de análisis de información se ejecuta sobre una matriz de datos ocupando un programa computacional. Este trabajo de investigación utilizó el método estadístico de regresión logística ordinal, mediante el programa estadístico SPSS versión 26, por lo que se obtuvieron resultados descriptivos e inferenciales.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación contiene aspectos éticos ya que se ha considerado los estándares que toda investigación requiere. Asimismo, se respetó la autoría de los referentes bibliográficos, así como su procedencia. Por último, respecto a la recolección de datos, la Dirección de la UGEL N° 04 otorgó la autorización para aplicar los

instrumentos a sus trabajadores, así como la disponibilidad del personal encuestado, indicándoles que se respetaría su anonimato.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable gestión documental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	3	4,3	4,3	4,3
Moderadamente favorable	53	75,7	75,7	80,0
Favorable	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

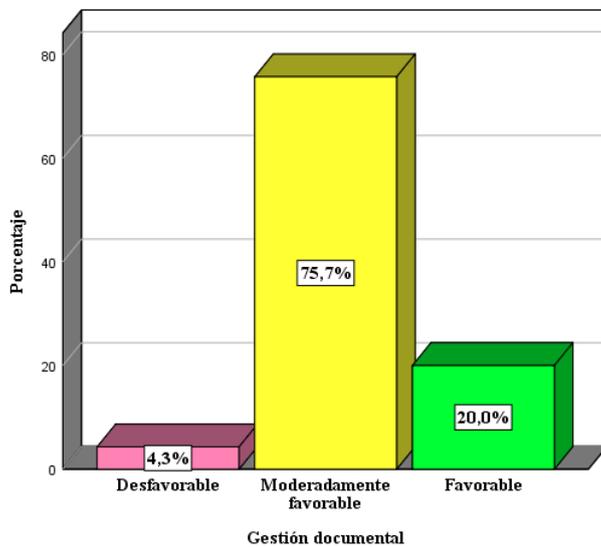


Figura 1. Niveles de la variable gestión documental

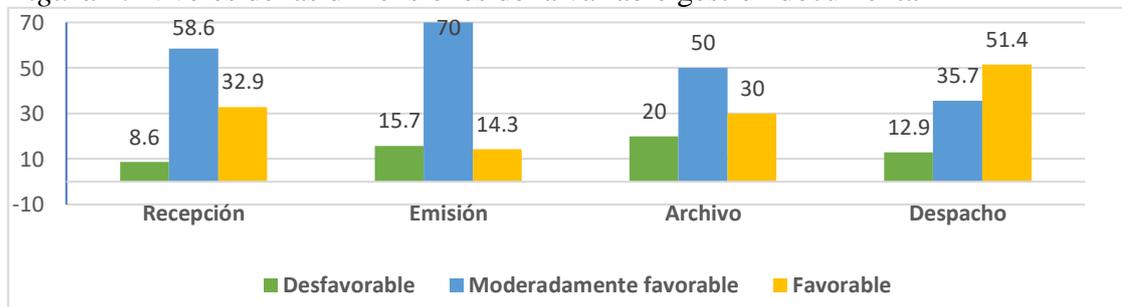
Según los datos proporcionados en la tabla 5 y figura 1 se aprecia que de los 70 encuestados, el 75,7% considera que la gestión documental en la UGEL N° 04 es moderadamente favorable, el 20% indicó que es favorable y solo el 4,3% considera que es desfavorable.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de la gestión documental

		Recepción		Emisión		Archivo		Despacho	
		F	%	F	%	F	%	F	%
Válido	Desfavorable	6	8,6	11	15,7	14	20,0	9	12,9
	Moderadamente favorable	41	58,6	49	70,0	35	50,0	25	35,7
	Favorable	23	32,9	10	14,3	21	30,0	36	51,4
	Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión documental



En la tabla 6 y figura 2 se observa que de los 70 encuestados, en cuanto a la dimensión recepción, el 58,6% considera que es moderadamente favorable, el 32,9% indicó que es favorable y el restante 8,6% considera que es desfavorable. Respecto a la dimensión emisión, el 70,0% considera que es moderadamente favorable, el 15,7% considera que es desfavorable y el restante 14,3% considera que es favorable. Sobre la dimensión archivo, el 50,0% considera que es moderadamente favorable, el 30,0% indicó que es favorable y el restante 20,0% considera que es desfavorable. Por último, en cuanto a la dimensión despacho, el 51,4% considera que es favorable, el 35,7% indicó que es moderadamente favorable y el restante 12,9% considera que es desfavorable.

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable procedimiento administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	5	7,1	7,1	7,1
	Regular	36	51,4	51,4	58,6
	Eficaz	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

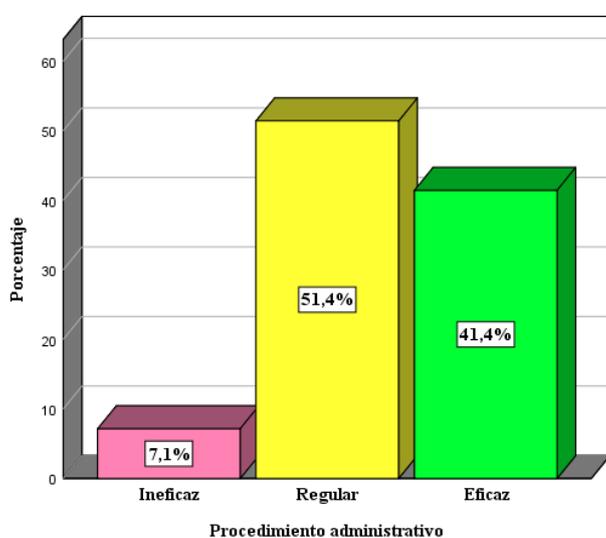


Figura 3. Niveles de la variable procedimiento administrativo

En la tabla 7 y figura 3 se aprecia que de los 70 encuestados, en su mayoría, el 51,4% considera que el procedimiento administrativo en la UGEL N° 04 es regular, el 41,4% indicó que es eficaz; mientras que únicamente el 7,1% considera que es ineficaz.

Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones del procedimiento administrativo

		Inicio		Ordenación		Instrucción		Terminación	
		F	%	F	%	F	%	F	%
Válido	Ineficaz	8	11,4	10	14,3	10	14,3	12	17,1
	Regular	32	45,7	26	37,1	38	54,3	29	41,4
	Eficaz	30	42,9	34	48,6	22	31,4	29	41,4
	Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

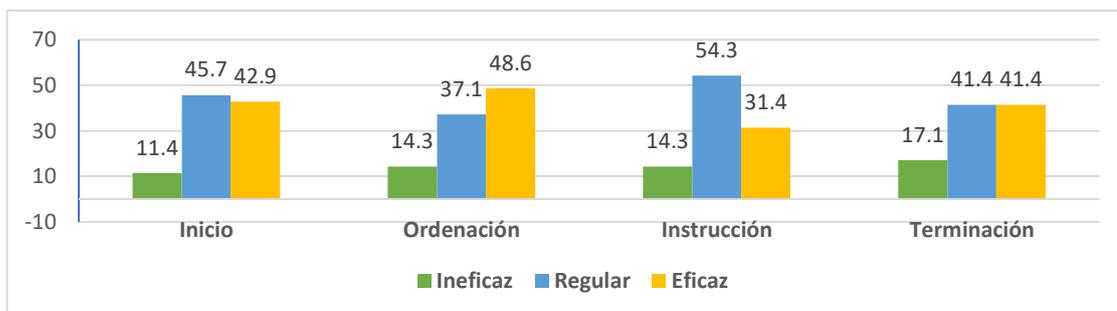


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable procedimiento administrativo

En la tabla 8 y figura 4 se observa que de los 70 encuestados, en cuanto a la dimensión inicio, el 45,7% considera que regular, el 42,9% indicó que es eficaz; mientras que el restante 11,4% considera que es ineficaz. Respecto a la dimensión ordenación, el 48,6% considera que es eficaz, el 37,1% indicó que es regular; y el restante 14,3% considera que es ineficaz. Sobre la dimensión instrucción, el 54,3% considera que es regular, el 31,4% indicó que es eficaz; y el restante 14,3% considera que es ineficaz. Finalmente, en cuanto a la dimensión terminación, el 41,4% considera que es eficaz, igual sucede con el otro 41,4% que considera que es regular; y el restante 17,1% considera que es ineficaz.

3.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis: En lo referente a la contrastación de hipótesis, se aplica la regresión logística ordinal por la naturaleza de las variables cuya medición se concretó mediante las pruebas de ajuste, pruebas de variabilidad y las estimaciones de los parámetros.

Hipótesis general

H₀. El modelo de gestión documental no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₁. El modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba estadística: Regresión logística ordinal

Prueba de ajuste

Tabla 9.

Prueba de ajuste del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la gestión documental en los procedimientos administrativos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,464			
Final	12,876	15,588	2	0,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9 se aprecia que la prueba de ajuste del modelo de la hipótesis general indica un Chi-cuadrado de 15.588 y una significancia de 0,000 lo cual, al ser inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$), permite indicar que existe un ajuste significativo de los datos evaluados para que el modelo de regresión logística ordinal resulte utilizable.

Prueba de variabilidad

Tabla 10.

Pseudo R cuadrado de coeficientes de determinación del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la gestión documental en los procedimientos administrativos

Cox y Snell	0,200
Nagelkerke	0,240
McFadden	0,124

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10 se muestran los coeficientes equivalentes al coeficiente R^2 . El coeficiente de Nagelkerke, en especial, indica que el modelo de la regresión logística ordinal de la hipótesis general explica el 24% de la variabilidad total de los procedimientos administrativos.

Estimaciones de los parámetros

Tabla 11.

Estimaciones de parámetro del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la gestión documental en los procedimientos administrativos

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Variable Dependiente = 1]	-5,004	0,914	29,987	1	0,000	-6,795	-3,213
	[Variable Dependiente = 2]	-1,800	0,766	5,526	1	0,019	-3,300	-0,299
Ubicación	[Variable Independiente=1]	-3,402	1,443	5,558	1	0,018	-6,230	-0,574
	[Variable Independiente=2]	-2,592	0,820	9,996	1	0,002	-4,199	-0,985
	[Variable Independiente=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 11 se observa que el modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos, ya que el coeficiente de Wald

expresa un valor de 9,996 y una significancia de 0,002, es decir inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); por lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

H₀. La recepción de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₁. La recepción de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₀. La emisión de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₁. La emisión de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₀. El archivo de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₁. El archivo de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₀. El despacho de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

H₁. El despacho de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba estadística: Regresión logística ordinal

Prueba de ajuste

Tabla 12.

Prueba de ajuste del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos en los procedimientos administrativos

Dimensiones/Variable	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Recepción de documentos y procedimiento administrativo	Solo intersección Final	41,440 15,270	26,170	2	0,000
Emisión de documentos y procedimiento administrativo	Solo intersección Final	33,092 13,485	19,606	2	0,000
Archivo de documentos y procedimiento administrativo	Solo intersección Final	32,715 14,898	17,817	2	0,000
Despacho de documentos y procedimiento administrativo	Solo intersección Final	42,424 18,910	23,515	2	0,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12 se visualiza que la prueba de ajuste del modelo a las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4 indica un Chi-cuadrado de 26.170, 19.606, 17.817 y 23.515, respectivamente, así como una significancia de 0,000 en todos los casos, lo cual al ser inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$), permite indicar que existe un ajuste significativo de los datos evaluados para que el modelo de regresión logística ordinal resulte utilizable.

Prueba de variabilidad

Tabla 13.

Pseudo R cuadrado de coeficientes de determinación del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos en los procedimientos administrativos

Dimensiones/Variable	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Recepción de documentos y procedimiento administrativo	0,312	0,374	0,209
Emisión de documentos y procedimiento administrativo	0,244	0,293	0,156
Archivo de documentos y procedimiento administrativo	0,225	0,270	0,142
Despacho de documentos y procedimiento administrativo	0,285	0,342	0,188

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13 se visualizan los estadísticos de la prueba Pseudo R cuadrado, para analizar el grado de variabilidad. De los tres estadísticos, se asumirá el mayor valor (coeficiente de Nagelkerke) en todos los casos. Es así como la recepción de documentos explica el 37,4% de la variabilidad total de los procedimientos administrativos. También, la emisión de documentos explica el 29,3% de la variabilidad total de los procedimientos administrativos. Por otro lado, el archivo de documentos explica el 27% de la variabilidad total de los procedimientos administrativos. Finalmente, el despacho de documentos explica el 34,2% de la variabilidad total de los procedimientos administrativos.

Estimaciones de los parámetros

Tabla 14.

Estimaciones de parámetro del modelo de regresión logística ordinal para el impacto de la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos en los procedimientos administrativos

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Procedimiento = 1]	-5,068	0,769	43,475	1	0,000
	[Procedimiento = 2]	-1,566	0,551	8,070	1	0,004
Ubicación	[Recepción =1]	-3,317	1,073	9,563	1	0,002
	[Recepción =2]	-2,823	0,662	18,189	1	0,000
	[Recepción =3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Procedimiento = 1]	-5,220	1,074	23,615	1	0,000
	[Procedimiento = 2]	-1,393	0,792	3,096	1	0,078
Ubicación	[Emisión =1]	-4,405	1,188	13,746	1	0,000
	[Emisión =2]	-1,709	0,842	4,121	1	0,042
	[Emisión=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Procedimiento = 1]	-4,343	0,847	26,269	1	0,000
	[Procedimiento = 2]	-0,506	0,449	1,271	1	0,260
Ubicación	[Archivo =1]	-3,362	0,935	12,914	1	0,000
	[Archivo =2]	-0,795	0,561	2,008	1	0,156
	[Archivo =3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[Procedimiento = 1]	-4,410	0,685	41,458	1	0,000
	[Procedimiento = 2]	-0,711	0,354	4,041	1	0,044
Ubicación	[Despacho =1]	-2,561	0,869	8,680	1	0,003
	[Despacho =2]	-2,561	0,636	16,187	1	0,000
	[Despacho =3]	0 ^a	.	.	0	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 14 se visualiza que la recepción de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos, toda vez que el coeficiente de Wald indica un valor de 18,189 y una significancia de 0,000, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); de manera que se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se observa que la emisión de documentos también tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos, ya que el coeficiente de Wald indica un valor de 4,121 y una significancia de 0,042, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); de manera que se rechaza la hipótesis nula. No obstante, se advierte que el archivo de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos puesto que el coeficiente de Wald expresa un valor de 2,008 y una significancia de 0,156, es decir mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); por lo cual no se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, el despacho de documentos sí tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos, ya que el coeficiente de Wald indica un valor de 16,187 y una significancia de 0,000, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); de manera que se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

Luego de procesados los datos e interpretados los resultados se obtiene que, respecto al objetivo general, el coeficiente de Wald expresa un valor de 9,996 y una significancia de 0,002, es decir inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); por lo cual se rechaza la hipótesis nula y permite indicar que el modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. Dicho resultado es comparable a lo hallado por Tirenti (2019), quien concluye que la implementación de un sistema de gestión documental electrónica en el sector público, como reemplazo de la gestión en soporte papel y otros, implica aportes significativos a la transparencia de la gestión pública, por lo que existen oportunidades de mejora en cuanto al acceso de información pública y control externo. Cabe señalar que el procedimiento administrativo es la herramienta de todas las solicitudes tanto de administrados como de otras entidades, lo que incluye al acceso a la información pública requerido por los usuarios y al control externo, realizado por entidades de jerarquía superior. Asimismo, nuestros resultados también coinciden con lo desarrollado por Román (2018) ya que dicha autora concluye que un sistema de gestión documental ampara el acceso a la información pública, así como también evita el riesgo por deterioro o pérdida de la documentación y disminuye el tiempo de resolución de solicitudes de los usuarios. Nuestros resultados también se parecen a los encontrados por Aguilar (2016), la misma que refiere que al no realizarse una adecuada organización documental, no se logra atender oportunamente las solicitudes de los administrados, por lo que se perjudica el cumplimiento de plazos de los servicios brindados por la UGEL N° 07. Así también encontramos similitud entre nuestros resultados y los de López (2018), ya que el autor afirma que existe relación significativa en el nivel media, entre la gestión documental electrónica y el estado de ánimo en el personal de la UGEL 06, tal cual como la relación y la incidencia que existe entre la gestión documental y los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04. Por su parte, Lunasco (2017) concluye que existe relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, al igual que la relación e impacto de la gestión documental y procedimientos administrativos en nuestra sede institucional. Sin embargo, existe una diferencia entre los resultados de Cortés y Tibaduiza (2016) y los nuestros, toda vez que mientras ellos señalan que no existe un modelo de instrumento que adopte

sistemáticamente los conceptos, procesos y procedimientos de la gestión documental electrónica en Colombia, nosotros si contamos con un Modelo de Gestión Documental, el cual aún se encuentra en implementación de las entidades de nuestro Estado.

Con relación al objetivo específico 1, el coeficiente de Wald indica un valor de 18,189 y una significancia de 0,000, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); de manera que se rechaza la hipótesis nula y se puede indicar que la recepción de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. Dicho resultado guardan semejanza con los expuestos por Aguilar (2016), quien manifiesta que tanto usuarios internos como externos de la UGEL N° 07 muestran un grado de insatisfacción respecto a la celeridad de la atención, ya que no existen plazos de atención al momento de la recepción de solicitudes, lo que conlleva a una falta de normalización en los procedimientos de recepción, que a la larga afectan los plazos para la resolución de las solicitudes. Lo desarrollado se asemeja a nuestros resultados ya que la recepción de documentos en la UGEL N° 04 también tiene un impacto significativo en los procedimientos administrativos, los mismos que podrían conllevar a la insatisfacción de los administrados por la emisión de actos administrativos a destiempo. Asimismo, se guarda relación con lo percibido por Paredes (2019), quien indica que, en la UGEL de la provincia de Sánchez Carrión, en la actualidad, el registro de documentos es manual, lo cual hace que tanto el ingreso, trámite y respuesta de los expedientes sobrepasen el plazo establecido para la atención de estos.

Respecto al objetivo específico 2, el coeficiente de Wald indica un valor de 4,121 y una significancia de 0,042, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); de manera que se rechaza la hipótesis nula y se puede indicar que la emisión de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. Dicho referente se asemeja a lo detallado por Vásquez (2017) quien concluye con similares valores a nuestros resultados ($0.346 < 0.05$), en referencia a la correlación entre la producción de documentos con la Administración de Archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, rechazando su hipótesis nula. Por otro lado, Paredes (2019) concluye que el 43% de los trabajadores de la UGEL de la provincia de Sánchez Carrión no tiene conocimiento del reglamento interno de esta institución, generando que el desarrollo de sus funciones no sea óptimo. También indica

que el personal directivo de esta entidad no realiza cambios informáticos y administrativos, como es la implementación de sistemas tecnológicos, que reduzcan el tiempo de trámite de las solicitudes. Lo referido por esta última autora guarda estrecha relación con nuestros resultados toda vez que nuestra dimensión emisión de documentos causa un impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04, lo que conlleva, también a la demora de atención de las solicitudes de los usuarios.

Con relación al objetivo específico 3, el coeficiente de Wald expresa un valor de 2,008 y una significancia de 0,156, es decir mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); por lo cual no se rechaza la hipótesis nula y por tanto el archivo de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. Dicho dato se difiere a lo validado por Bateoja (2017) toda vez que la autora concluye que la implementación de un software llamado sistema QUIPUX garantiza la seguridad de datos institucionales, además mejora la eficiencia de la documentación, ahorrando tiempo, papel y espacio con respecto a un archivo físico. Como ya se ha demostrado con los resultados, en nuestro caso el archivo de documentos no se relaciona y tampoco causa impacto a los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04.

Finalmente, respecto al objetivo específico 4, el coeficiente de Wald indica un valor de 16,187 y una significancia de 0,000, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$); de manera que se rechaza la hipótesis nula y se puede indicar que el despacho de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. Este resultado tiene semejanza a lo desarrollado por Adriazola (2017), quien concluye que se debe incorporar una Tabla de Retención documental, la cual es acompañada por un Formulario de Transferencias Documentales, el cual permitirá que se deje constancia, tanto para el emisor como para el receptor, de los traslados de documentos con orden e identificación. Esta ficha contiene información respecto a la identificación del remitente y del receptor, así como de la documentación a transferir. En nuestra posición, la dimensión despacho tiene un impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 puesto que no se lleva un adecuado registro manual o electrónico de la documentación que sale de la institución, por lo que no se lleva un adecuado control para el acceso posterior a esta información. Por su parte, Aguilar (2016) concluye también que existe la necesidad

de que se regule la gestión documental, ya que se encuentran problemas con el traslado de documentación sin control ni registro, tanto que se ha logrado identificar apropiación de documentos por parte del personal en la UGEL N° 07. La conclusión de esta autora se asemeja mucho en cuanto al impacto de la dimensión de despacho de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04, tal y como señalan nuestros resultados.

V. Conclusiones

Primera

Respecto al objetivo general, el modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020, ya que el coeficiente de Wald expresa un valor de 9,996 y una significancia de 0,002, es decir, inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor}<0,05$).

Segunda

En relación con el objetivo específico 1, la recepción de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020, ya que el coeficiente de Wald indica un valor de 18,189 y una significancia de 0,000, es decir, menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor}<0,05$).

Tercera

Respecto al objetivo específico 2, la emisión de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020, ya que el coeficiente de Wald indica un valor de 4,121 y una significancia de 0,042, es decir, inferior al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor}<0,05$).

Cuarta

En relación con el objetivo específico 3, el archivo de documentos no tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020, ya que el coeficiente de Wald expresa un valor de 2,008 y una significancia de 0,156, es decir, mayor al nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor}<0,05$).

Quinta

Respecto al objetivo específico 4, el despacho de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020, ya que el coeficiente de Wald indica un valor de 16,187 y una significancia de 0,000, es decir menor que el nivel de significancia de 0,05 ($p\text{-valor}<0,05$).

VI. Recomendaciones

Primera

A la Dirección y jefes de áreas de la institución, tener en cuenta la importancia de la situación actual tanto de la gestión documental como de los procedimientos administrativos en la UGEL N° 04, mediante la supervisión, revisión y mejora continua a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos de la entidad.

Segunda

A los servidores de la UGEL N° 04, mayor compromiso en la participación de la aplicación del Modelo de Gestión Documental en sus funciones del día a día, toda vez que eso contribuye a simplificar los procedimientos administrativos, así como de manera autoconstructiva, a capacitarse en temas relacionados a la gestión en una era altamente tecnológica.

Tercera

A los investigadores, seguir profundizando los estudios respecto a la gestión documental, la misma que cambiará siempre, con el paso del tiempo; a fin de encontrar las implicancias que este devenir del futuro acarrea dentro de los procesos y/o servicios de las entidades del gobierno peruano.

Referencias

- Adriazola, A. M. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, Chile). Recuperada de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21380>
- Aguilar, E. S. (2016). *La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del distrito de San Borja – Lima. 2015* (Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú). Recuperada de http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/646?locale-attribute=pt_BR
- [Álvarez, M., Castro, M. y Peña, G. \(2013\). Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 5 \(2\), 101-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458745008>](#)
- Andrés R. (2018). Sistemas de gestión de documentos y archivos para la transparencia y contra la corrupción. Autores (eds), *En la función de archivo y la transparencia en España* (pp. 31-40). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Centro Superior de Estudios de Gestión. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/49605/1/LIBRO%202018%20LA%20FUNCI%C3%93N%20E%20ARCHIVO%20Y%20LA%20TRANSPARENCIA.pdf>
- [Ávila, H. \(2006\). Introducción a la metodología de la investigación. Chihuahua: Eumed. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>](#)
- Avilés, E. y Sánchez, R. (2018). Información, documentos y archivos. Balance y perspectivas. Autores (eds), *En la función de archivo y la transparencia en España* (pp. 41-59). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Centro Superior de Estudios de Gestión. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/49605/1/LIBRO%202018%20LA%20FUNCI%C3%93N%20E%20ARCHIVO%20Y%20LA%20TRANSPARENCIA.pdf>

- Barnes, J. (2011). Tres generaciones del procedimiento administrativo, *Revista Derecho PUCP*, 67, 77-108. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2992>
- Bateoja, H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Esmeraldas, Ecuador). Recuperada de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/991>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brewer, A. (2011). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2011-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (Ley 27444), *Revista Derecho PUCP*, 67, 47-76. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2978>
- Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Revista Nueva Época*, (19), 6-16. Recuperado de <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>
- Chávez, Y. y Pérez, H. (2012). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. Bibliotecas anales de investigación*, 8-9, 222-227. Recuperado de <file:///C:/Users/LIZ/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>
- Cortés, E. D. y Tibaduiza, A. L. (2016). *Diagnóstico Gestión Documental: Definición de un modelo como instrumento para desarrollar el diagnóstico documental en entidades públicas y privadas en Colombia* (Tesis de maestría, Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España). Recuperada de http://academico.une.org/Documents/461_574156.pdf

- [Cortés, M. e Iglesias, M. \(2004\). Generalidades sobre metodología de la investigación. Ciudad del Carmen: Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Cruces, E. (2013). Gestión de documentos, gestión documental y procedimiento administrativo. La Ley 772011 de documentos, archivos y patrimonio documental de Andalucía. *Revista RIIPAC*, (2), 36-57. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4282996>
- d'Alòs, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *Revista el profesional de la información*, 15 (3), 222-226. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2006/mayo/8.pdf>
- De Alarcón, J. (2018). *El procedimiento administrativo*. Recuperado de [https://ius-cogens.com/administrativo/el-procedimiento-administrativo/#Fases del procedimiento administrativo](https://ius-cogens.com/administrativo/el-procedimiento-administrativo/#Fases_del_procedimiento_administrativo)
- Dragos, D. (2016). Administrative Procedure. *Global Encyclopedia of Public Administration, public Policy, and Governance*. (p. 1-7). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/304537646 Administrative Procedure](https://www.researchgate.net/publication/304537646_Administrative_Procedure)
- [Escobedo, S. \(2003\). Construcción de un Modelo de Trabajo de Gestión Documental en la Organización, en el Contexto de la Actividad Archivística. Diálogos Revista Electrónica de Historia, 4 \(1\), 1-27. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43940104](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43940104)
- [Fernández, M. y Collado, J. \(1998\). La gestión documental en la administración pública. En J. Rodríguez y J. C. Collado. Autores recuperados de https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/16815/MCP017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/16815/MCP017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Franco, B. y Pérez, R. (2018). El modelo de gestión de documentos y administración de archivos de la red de transparencia y acceso a la información (RTA). Implementación y evaluación. Autores (eds), *En la función de archivo y la*

- transparencia en España* (pp. 125-132). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Centro Superior de Estudios de Gestión. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/49605/1/LIBRO%202018%20LA%20FUNCI%C3%93N%20D E%20ARCHIVO%20Y%20LA%20TRANSPARENCIA.pdf>
- Gordillo, A. (2013). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas: teoría general del derecho administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo. Recuperado de https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/tomo8.pdf
- Guzmán, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Lima: Pacífico Editores S.A.C. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Interamericana Editores S.A. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hilera, J. y Martínez, J. (1999). Gestión Documental versus Proceso Documental. *Boletín de la ANABAD*, 49 (2), 167-174. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51146>
- Huapaya, R. (2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú, *Revista de Investigaciones Constitucionales*, 1 (2), 137-165. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2359-56392015000100137
- Informe 2018. (Noviembre, 2018). *Latinobarómetro*. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/latNewsShow.jsp>
- Ivanega, M. (2011). El principio del informalismo en el procedimiento administrativo, *Revista Derecho PUCP*, 67, 155-176. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656148009>
- Kovac, P. (2018). Potentials of Administrative Procedures as a Participatory Tool within Governance Models in Central and Eastern Europe. *Danube: law an economics*

- review*, 9, 227-244. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/330557118 Potentials of administrative procedures as a participatory tool within governance models in Central and Eastern Europe](https://www.researchgate.net/publication/330557118_Potentials_of_administrative_procedures_as_a_participatory_tool_within_governance_models_in_Central_and_Eastern_Europe)
- Loo, M. (2017). El significado del procedimiento administrativo, *Revista Derecho del Estado*, 38, 155-175. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/4930>
- López, F. P. (2018). *La organización documental electrónica y estado de ánimo en personal de la UGEL 06 – Lima Metropolitana, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14812>
- López, M. (2005). *Los principios del procedimiento administrativo*. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/12.pdf>
- Lunasco, E. J. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16356?show=full>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Moyano, J. (2015). Gestión Documental en un marco de transparencia y reutilización de la información. *Lligall: revista catalana d'Arxivística*, 49, 45-61. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836893>
- Paredes, L. R. (2019). *Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37708>

- Pérez, M. (2016). *Los principios del procedimiento administrativo. El caso de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo*. Recuperado de https://www.ijf.cif.gob.mx/sitio2016/include/sections/revista/5/r5_10.pdf
- Ponce, J. (2005). Good Administration and Administrative Procedures. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 12 (2), 551-588. Recuperado de <https://www.repository.law.indiana.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1310&context=ijgls>
- Prada, E. (2009). Del registro en cavernas al formato digital: Las instancias de evolución de la gestión documental. *Revista Biblios*, (34), 1-9. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3046844>
- Reportes de interoperabilidad de Sistemas de Trámite Documentario. (Abril, 2020). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/408732-reporte-de-interoperabilidad-de-sistemas-de-tramite-documentario>
- Rojas, E. (2011). El debido procedimiento administrativo, *Revista Derecho PUCP*, 67, 177-188. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3147>
- Román, N. C. (2018). *Diseño de un sistema de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena de Indias* (Tesis de maestría, Universidad de la Salle, Cartagena, Colombia). Recuperada de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=maest_gestion_documental
- [Sathiyadas, J. y Wikramanayake, G. \(2003\) Document Management Techniques & Technologies. Conference: 5th International Information Technology, 5.](https://www.researchgate.net/publication/216361358_Document_Management_Techniques_and_Technologies) Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/216361358 Document Management Techniques and Technologies](https://www.researchgate.net/publication/216361358_Document_Management_Techniques_and_Technologies)

Secretaría de Gobierno Digital (2017). Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI. Aprueban el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.

Solá, F. (2010). La gestión documental en la Administración Electrónica. Autores (eds), *Series Claves del Gobierno Local* (pp. 259-269). Barcelona: EDISOFER. Recuperado de http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/973/claves12_14_sola.pdf?sequence=1

[The Global Competitiveness Report 2019. \(2019\) World Economic Forum. Recuperado de http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2019/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2019/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf)

Tirenti, C. E. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)* (Tesis de maestría, Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina). Recuperada de <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/16554>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

[Vargas, Z. \(2009\). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica, Revista Educación, 33 \(1\), 155-165. Recuperado de file:///C:/Users/LIZ/Downloads/538-Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803.pdf](http://www.liceo.org.ve/revista-educacion/33-1-155-165)

Vásquez, J. L. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima - 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15917>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia					
Título: Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020					
Autor: Liz Katherine Chang Rodriguez					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el impacto de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto del archivo de documentos en los procedimientos</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el impacto de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p> <p>Determinar el impacto de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p> <p>Determinar el impacto del archivo de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El modelo de gestión documental tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La recepción de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p> <p>La emisión de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p> <p>El archivo de documentos tiene impacto significativo en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.</p>	Variable 1: Gestión documental.		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
Recepción	Puntos de recepción	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.	Escala de Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)	Desfavorable (16-37) Moderadamente favorable (38-59) Favorable (60-80)	
Emisión	Plataforma virtual				
Archivo	Digitalización				
Despacho	Horarios de atención				
	Revisión y verificación				
	Derivación				
	Cargo de recepción				
	Herramientas informáticas				
	Formato electrónico con firma digital				
	Formatos aplicables				
	Plazo establecido				
	Procesos archivísticos				
	Valoración				

				Caducidad				
				Silencio administrativo				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar				
<p>Nivel: Correlacional – causal.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: Hipotético – deductivo.</p>	<p>Población: 250 servidores de la UGEL N° 04.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: 70 trabajadores de la UGEL N° 04.</p>	<p>Variable 1: Gestión documental.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Autor: Liz Katherine Chang Rodriguez</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: Constante</p> <p>Ámbito de Aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 - Comas.</p> <p>Forma de Administración: Directa.</p>	<p>Variable 2: Procedimiento administrativo.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Autor: Liz Katherine Chang Rodriguez</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: Constante.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 - Comas.</p> <p>Forma de Administración: Directa.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Frecuencias y porcentajes en tablas y figuras.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>La prueba estadística de regresión logística ordinal.</p>				

Anexo 2

Cuestionario para medir la variable gestión documental

Este cuestionario tiene como objetivo la recolección de información para el trabajo de investigación denominado: Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

Se solicita objetividad en sus respuestas. Asimismo, se agradece su participación y contribución.

Instrucciones: Coloque una X en la apreciación que usted cree conveniente respecto al ítem planteado.

N°	Ítems	Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	Recepción					
1	Se establecen los puntos de recepción de documentos de acuerdo a lo señalado en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.					
2	Se utiliza una plataforma virtual para la recepción de documentos electrónicos.					
3	Se digitalizan los documentos recepcionados en soporte en papel.					
4	Se establecen horarios de atención para la recepción de documentos.					

5	Se revisan y verifican los documentos recibidos y sus anexos.					
6	Se deriva los documentos a las áreas respectivas, de manera virtual.					
7	Existen criterios para acreditar el “cargo de recepción” por parte de las áreas receptoras de documentos.					
8	Todos los trabajadores conocen las herramientas informáticas a utilizar.					
	Emisión					
9	Se generan documentos en formato electrónico con firma digital en todas las áreas.					
10	Se establecen formatos para todos los tipos de documentos que gestiona la entidad.					
11	Los documentos se emiten de acuerdo a los plazos establecidos.					
	Archivo					
12	Se cumple con los procesos archivísticos en cada área, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.					

13	Se determina el valor permanente o temporal de los documentos.					
14	Se establecen medidas para la conservación de documentos electrónicos a lo largo del tiempo.					
	Despacho					
15	Se garantiza que los documentos en soporte papel o electrónicos han llegado a su destino.					
16	Se ejerce un adecuado control de los documentos despachados, a fin de verificar su recepción.					

Cuestionario para medir la variable procedimiento administrativo

Este cuestionario tiene como objetivo la recolección de información para el trabajo de investigación denominado: Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020.

Se solicita objetividad en sus respuestas. Asimismo, se agradece su participación y contribución.

Instrucciones: Coloque una X en la apreciación que usted cree por conveniente respecto al ítem planteado.

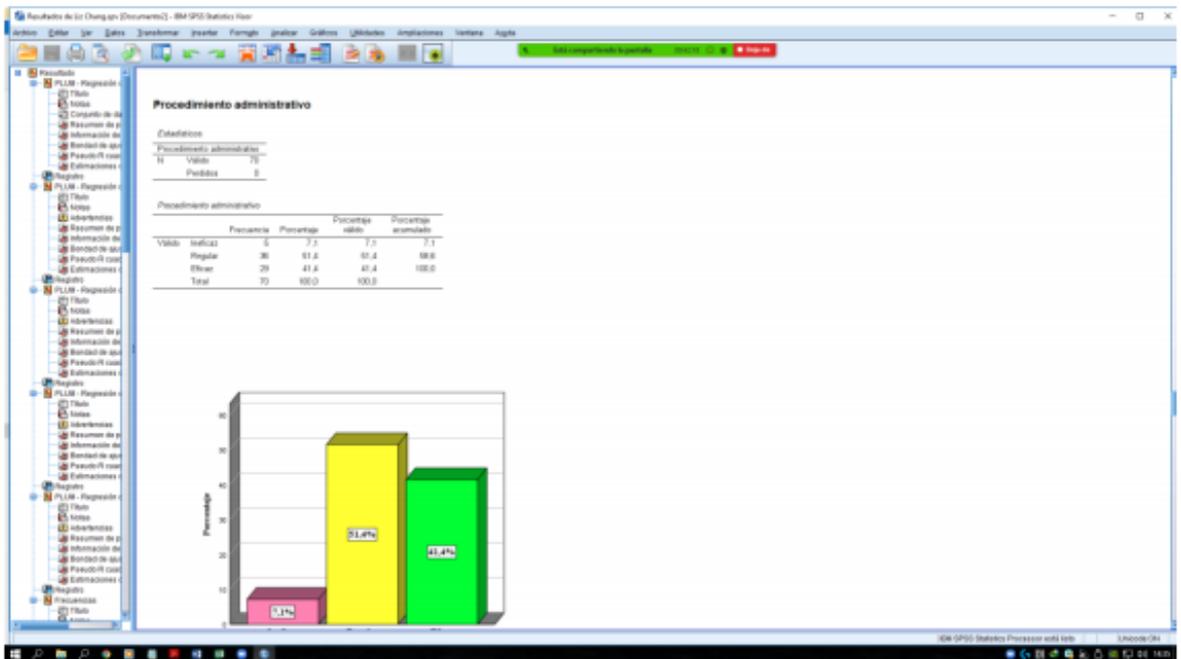
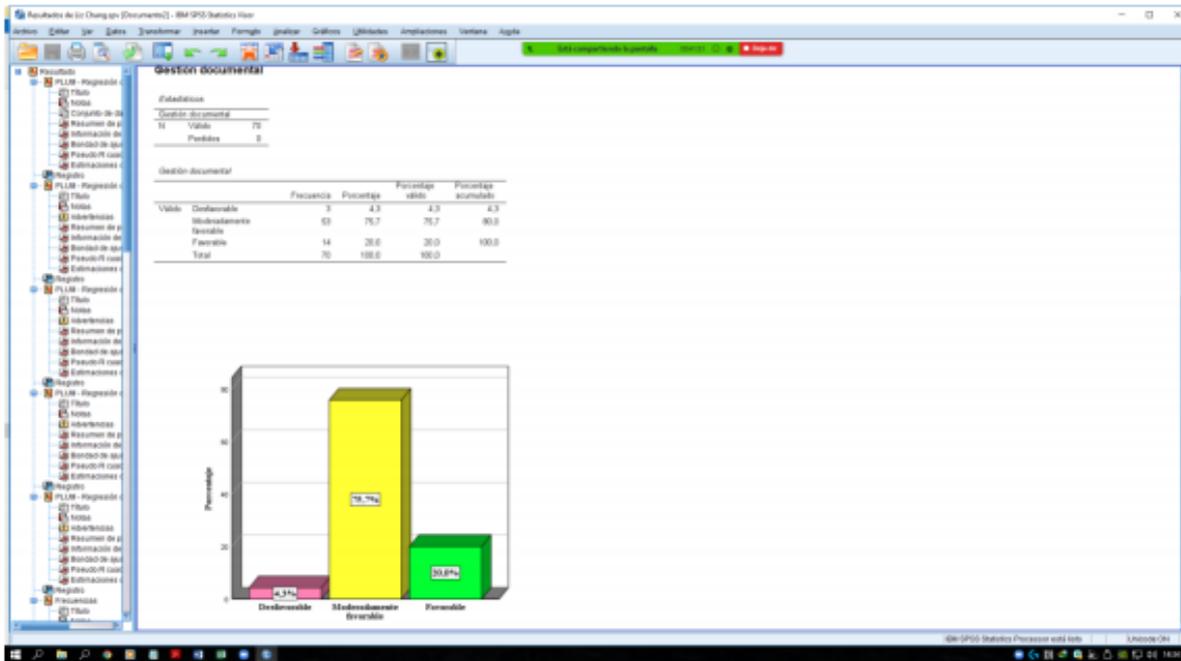
N°	Ítems	Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	Inicio					
1	Se establecen los requisitos de los escritos conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del					

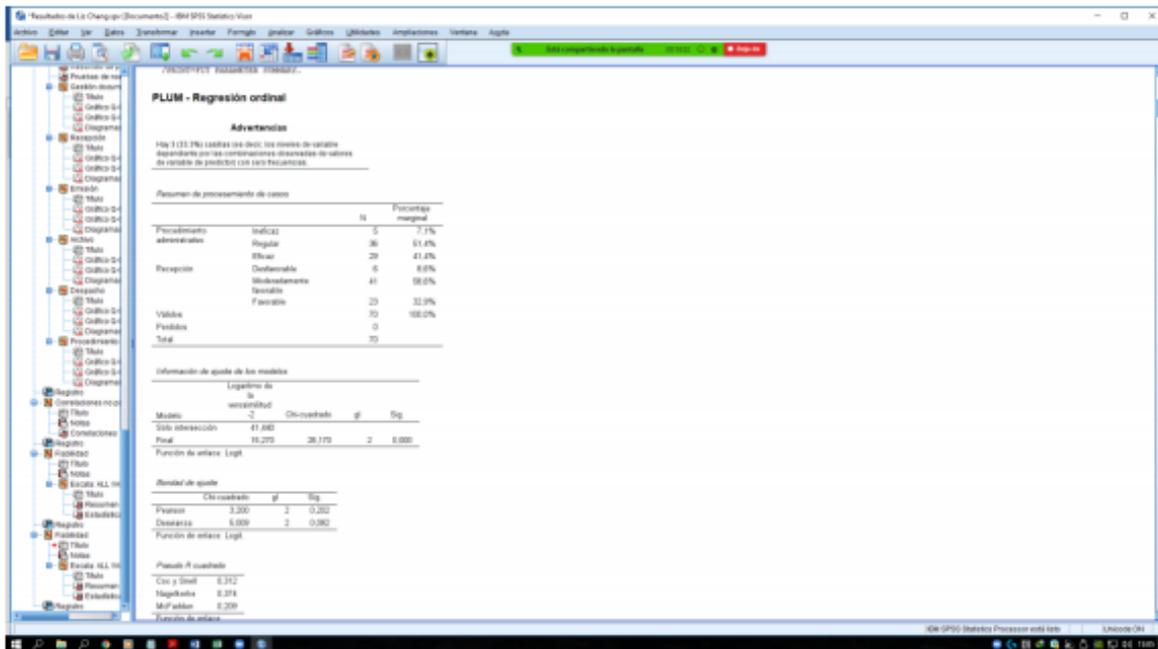
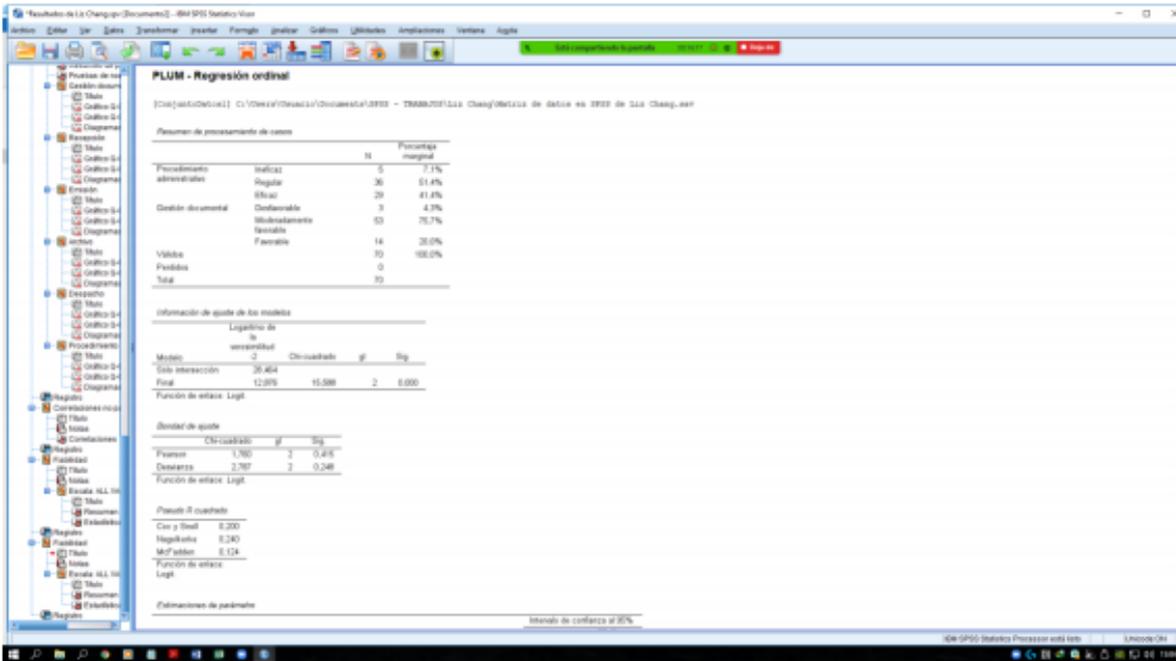
	Procedimiento Administrativo General.					
2	Las unidades de recepción aplican reglas de celeridad en la recepción de documentación.					
3	Se observa de manera adecuada la documentación presentada por el administrado.					
4	Se realiza una adecuada acumulación de solicitudes administrativas.					
5	Las unidades de recepción demuestran dominio respecto a la figura legal de la representación en el procedimiento administrativo.					
	Ordenación					
6	Se emplea las reglas de expediente único, uniformidad documental, intangibilidad y reconstrucción del expediente, de ser necesario.					
7	Se resuelven las quejas por defecto de tramitación de manera adecuada y en el plazo establecido.					
8	Se realiza la verificación de la documentación de					

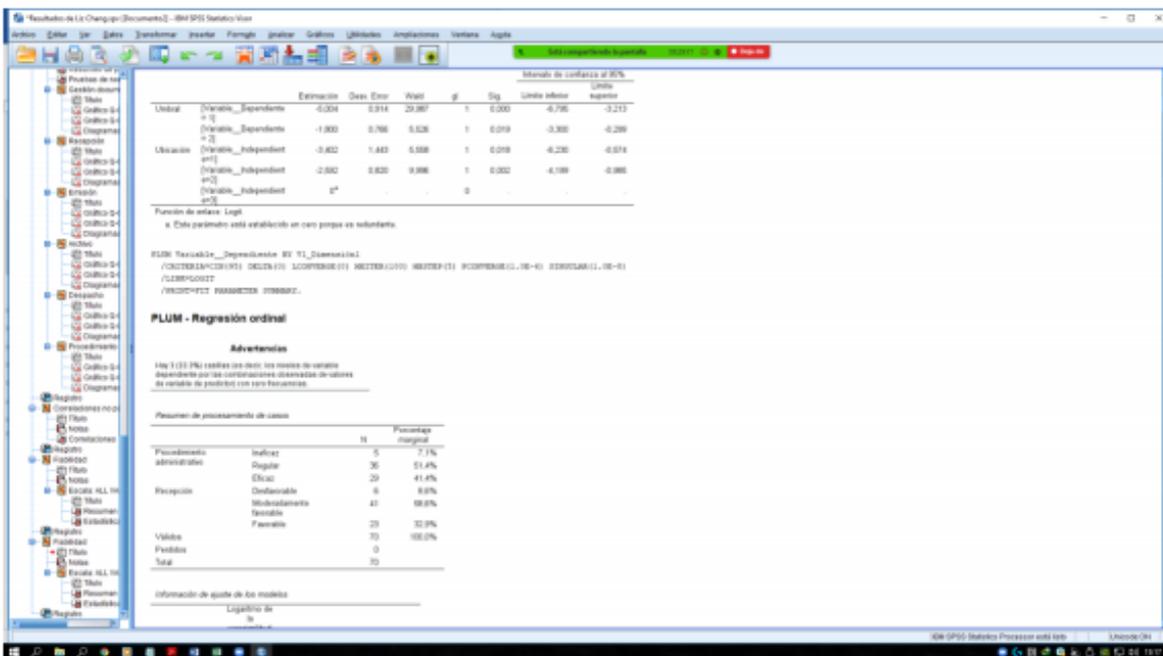
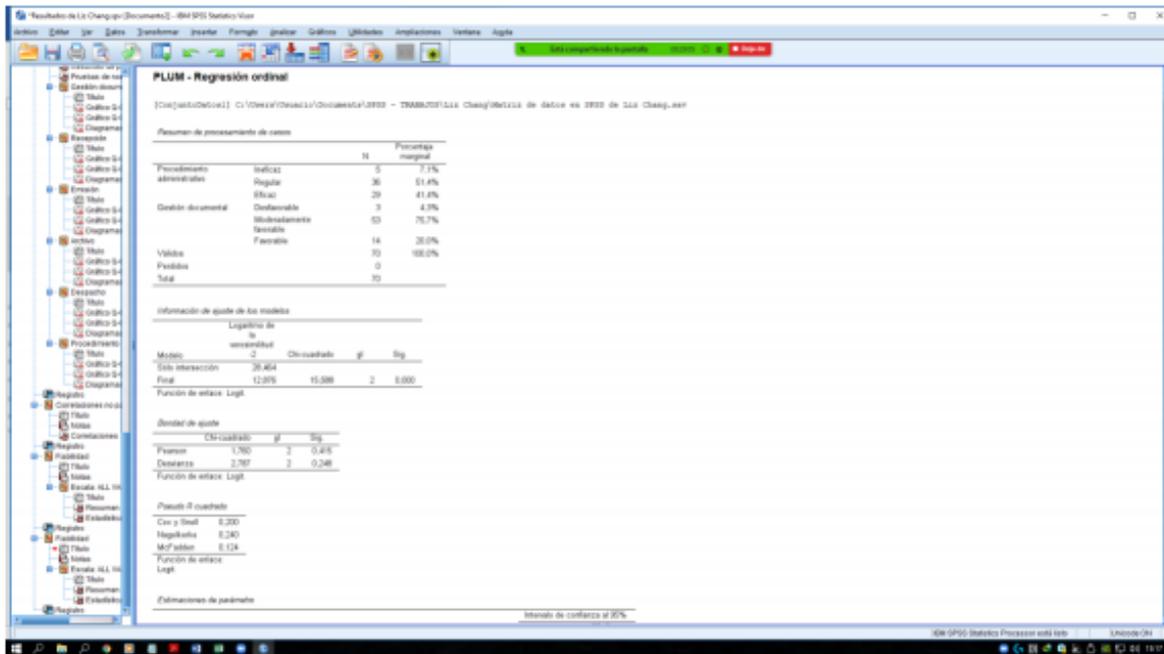
	manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo.					
	Instrucción					
9	Se reciben alegatos y alegaciones de los administrados, en cualquier momento del procedimiento administrativo.					
10	Se realiza una adecuada actuación probatoria.					
11	Se realiza el informe final en el tiempo oportuno.					
12	Se realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.					
	Terminación					
13	Se respeta el principio de congruencia en la resolución final.					
14	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del desistimiento del procedimiento y/o de la pretensión.					
15	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.					
16	Se demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento administrativo.					

17	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.					
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo 3







Resultado de La Changa(Documento2) - IBM SPSS Statistics View

Inicio Editor Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Impresiones Ventana Ayuda

Mostrar los resultados de la consulta

	Estimación	Des. Est.	Wald	g	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
Intercepto	[Variable dependiente = 1]	-6,220	1,074	23,676	1	0,000	-7,326	-5,115
	[Variable dependiente = 2]	-1,300	0,792	3,096	1	0,079	-2,946	0,349
Utilización	[D1_Dimensión=1]	-4,836	1,188	13,746	1	0,000	-6,730	-2,932
	[D1_Dimensión=2]	-1,729	0,842	4,121	1	0,042	-3,360	-0,099

Función de enlace: Logit

Este parámetro está establecido en caso propio en subteoría.

ELMS: Variable dependiente BY D1_Dimensión(2)
 /OUTPRT=ALL(YES) DES(2) /ACCOMP= (1) MESTER(10) MESTER(1) /COMP= (1, 10-6) /STAT= (1, 10-6)
 /RESID=FIT /RESID=RESID.

PLUM - Regresión ordinal

Advertencias

Hay 1 (1) 1% de celdas con dos o más niveles de variable dependiente por las combinaciones discreta(s) de valores de variable de predictor con una frecuencia.

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje
Procedimiento administrativo	36	61,4%
Acción	29	41,4%
Validez	35	100,0%
Perdidos	0	
Total	35	

Información de ajuste de los modelos

	Logaritmo de verosimilitud	g	Sig.
Modelo	-2	0	
Total interacción	-2,715	2	0,000

Función de enlace: Logit

Modelo de ajuste

	Chi-cuadrado	g	Sig.
Prueba	0,391	2	0,822
Distancia	0,054	2	0,720

Función de enlace: Logit

Prueba de ajuste

	Chi y Simil	Sig.
Prueba	0,270	
McFadden	0,142	

Función de enlace: Logit

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Última actualización: 11/11/2014

Resultado de La Changa(Documento2) - IBM SPSS Statistics View

Inicio Editor Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Impresiones Ventana Ayuda

Mostrar los resultados de la consulta

PLUM - Regresión ordinal

Advertencias

Hay 1 (1) 1% de celdas con dos o más niveles de variable dependiente por las combinaciones discreta(s) de valores de variable de predictor con una frecuencia.

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje
Procedimiento administrativo	36	61,4%
Acción	29	41,4%
Validez	35	100,0%
Perdidos	0	
Total	35	

Información de ajuste de los modelos

	Logaritmo de verosimilitud	g	Sig.	
Modelo	-2	0		
Total interacción	-2,715	2	0,000	
Final	-14,009	17,917	2	0,000

Función de enlace: Logit

Modelo de ajuste

	Chi-cuadrado	g	Sig.
Prueba	0,391	2	0,822
Distancia	0,054	2	0,720

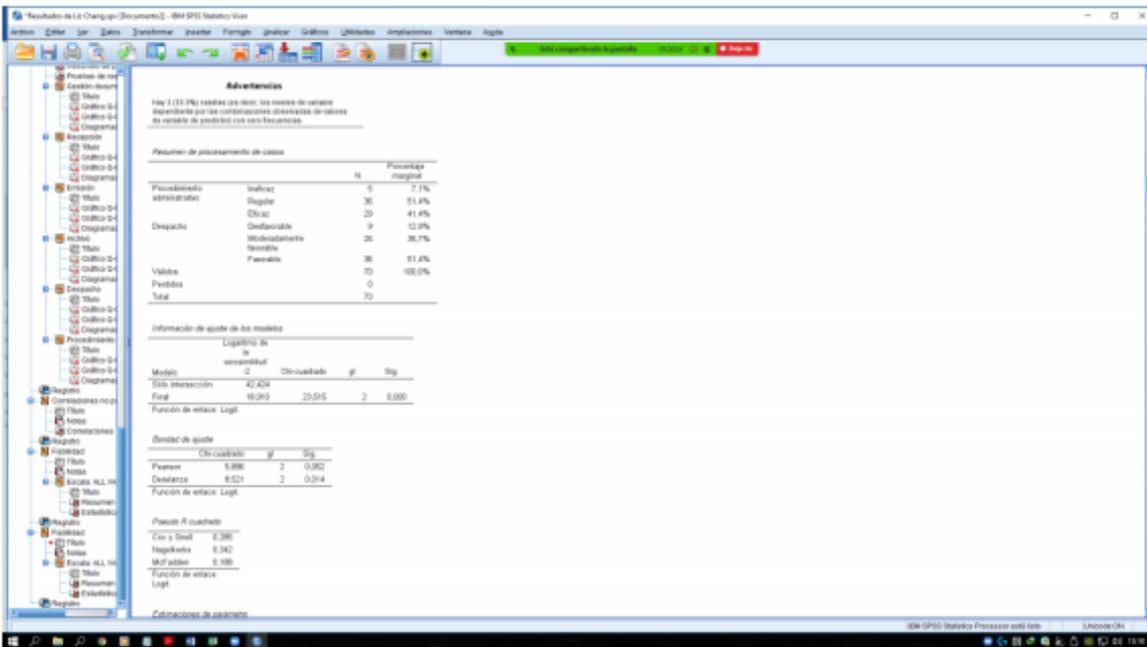
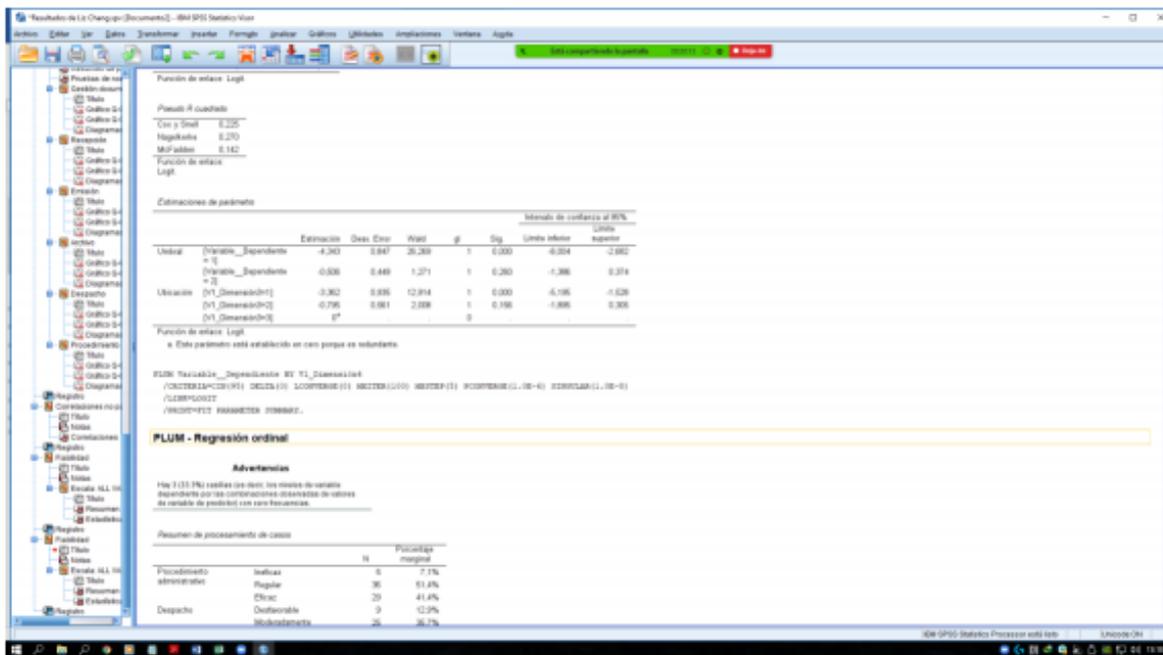
Función de enlace: Logit

Prueba de ajuste

	Chi y Simil	Sig.
Prueba	0,270	
McFadden	0,142	

Función de enlace: Logit

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Última actualización: 11/11/2014



Anexo 4



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Felipe Guizado Oscoco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula 205A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Liz Katherine Chang Rodriguez
D.N.I: 47521194

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión documental

Cruces (2013) indica que la gestión de documentos también es definida como una técnica de trabajo, iniciada por quienes producen y reciben los documentos en cualquier oficina, los cuales desarrollan y ponen en práctica una serie de procesos de control para alcanzar como resultados aumentar los niveles de eficacia, agilidad y economía y, por lo tanto, no se está mencionando otra cosa que la correcta tramitación de un procedimiento administrativo. Se trata de una adecuada ordenación, tratamiento, custodia y conservación de la documentación administrativa. Asimismo, este tipo de gestión pretende conseguir eficacia y economía en la creación, mantenimiento, uso y disposición de documentos a lo largo de su ciclo vital. La gestión documental coadyuva a que la actividad pública o privada sea transparente.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Recepción

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la recepción de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- Establecimiento de los puntos de recepción de documentos conforme al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Recepción de documentos electrónicos a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental.
- Los documentos recibidos en soporte papel deben ser digitalizados, haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, conforme a la normatividad vigente.
- Establecer los criterios y horarios de atención para la recepción de documentos en soporte en papel o electrónico, conforme a sus políticas.
- Considerar las actividades de revisión y verificación de documentos recibidos al interior de la entidad (comunicaciones internas), y aquellos intercambiados con otras entidades de la Administración Pública (comunicaciones externas), conforme al TUO de la LPAG, TUPA y políticas internas de la entidad.
- Considerar las actividades de derivación de los documentos a las áreas respectivas.
- Considerar los criterios para el "cargo de recepción".
- Definir la(s) herramienta(s) informática(s) a utilizar.
- Considerar las excepciones que impidan la normal recepción del documento por parte de las personas responsables de la actividad". (p. 20)

Dimensión 2: Emisión

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la emisión de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- Preferentemente se deben generar los documentos en formato electrónico con firma digital, reduciendo progresivamente las actividades de captura de imágenes de documentos en soporte papel.
- Establecer los formatos aplicables para los tipos de documentos que gestiona la entidad conforme a la tipología documental especificada en el proceso de archivo.
- Emitir los documentos en el momento en que se llevó a cabo la actividad o en el tiempo oportuno, de acuerdo con los plazos establecidos, a cargo del funcionario o servidor responsable de dicha actividad, y haciendo uso de los medios y herramientas asignadas para tal fin.
- Considerar las excepciones que impidan la normal emisión del documento por parte de los responsables de la actividad". (pp. 20-21)

Dimensión 3: Archivo

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la emisión de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- "Cumplir e implementar los procesos archivísticos, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.
- Establecer los lineamientos para la valoración de los documentos, conforme a las normas del Sistema Nacional de Archivos, determinando el valor permanente o temporal del documento, según corresponda.
- Implementar medidas para la conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, tanto para aquellos nacidos electrónicamente o aquellos que son resultado de un proceso de digitalización. La implementación de estas medidas debe permitir: La migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica, así como facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos". (p. 21)

Dimensión 4: Despacho

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la emisión de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- "Establecer las actividades que permitan garantizar que los documentos en soporte papel o electrónicos lleguen a su destino, incluidos solo sus anexos, de ser el caso.
- Ejercer un adecuado control de los documentos despachados de forma manual o automatizada, que permitan verificar su recepción.
- Considerar las excepciones que impidan el normal despacho de los documentos por parte de las personas responsables de la actividad". (pp. 21-22)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión documental

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Recepción	Puntos de recepción Plataforma virtual Digitalización Horarios de atención Revisión y verificación Derivación Cargo de recepción Herramientas informáticas	Del 1 hasta el 8	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable
Emisión	Formato electrónico con firma digital Formatos aplicables Plazo establecido	Del 9 hasta el 11	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable
Archivo	Procesos archivísticos Valoración Conservación	Del 12 hasta el 14	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable
Despacho	Notificación Control	Del 15 hasta el 16	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia		Relevancia		Cuantidad		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
1	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN Se establecen los puntos de recepción de documentos de acuerdo a lo señalado en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	✓		✓		✓			
2	Se utiliza una plataforma virtual para la recepción de documentos electrónicos.	✓		✓		✓			
3	Se digitalizan los documentos recepcionados en soporte en papel.	✓		✓		✓			
4	Se establecen horarios de atención para la recepción de documentos.	✓		✓		✓			
5	Se revisan y verifican los documentos recibidos y sus anexos.	✓		✓		✓			
6	Se deriva los documentos a las áreas respectivas, de manera virtual.	✓		✓		✓			
7	Existen criterios para acreditar el "cargo de recepción" por parte de las áreas receptoras de documentos.	✓		✓		✓			
8	Todos los trabajadores conocen las herramientas informáticas a utilizar.	✓		✓		✓			
9	DIMENSIÓN 2: EMISIÓN Se generan documentos en formato electrónico con firma digital en todas las áreas.	SI	No	SI	No	SI	No		
10	Se establecen formatos para todos los tipos de documentos que gestiona la entidad.	✓		✓		✓			
11	Los documentos se emiten de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓			
12	DIMENSIÓN 3: ARCHIVO Se cumple con los procesos archivísticos en cada área, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.	SI	No	SI	No	SI	No		
13	Se determina el valor permanente o temporal de los documentos.	✓		✓		✓			

14	Se establecen medidas para la conservación de documentos electrónicos a lo largo del tiempo. DIMENSIÓN 4: DESPACHO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Se garantiza que los documentos en soporte papel o electrónicos han llegado a su destino.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Se ejerce un adecuado control de los documentos despachados, a fin de verificar su recepción.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (preclar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mj: Dr. Felipe Guizado Oroco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo.

- Perinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en cuanto, estado y grado

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

20 de junio del 2020



Firma del Experto Informante

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Procedimiento administrativo

Loo (2017) indica que el procedimiento administrativo es un mecanismo que permite a la Administración recabar informaciones acerca de la existencia, el alcance, la naturaleza y las características de los intereses de una determinada situación para, de esta forma, poder alcanzar la decisión que mejor satisfaga el interés público ajustándose al ordenamiento jurídico.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Inicio

Según De Alarcón (2018) se puede iniciar el procedimiento administrativo de oficio o a solicitud del interesado.

Dimensión 2: Ordenación

Según De Alarcón (2018) en la ordenación del procedimiento es donde se crea el expediente administrativo, se impulsa de oficio el procedimiento, se ejecuta el principio de concentración y (de haberlas) se realizan las observaciones a fin de que los administrados cumplan con subsanarlas.

Dimensión 3: Instrucción

Según De Alarcón (2018) en la instrucción del procedimiento la autoridad administrativa evalúa la documentación presentada, las alegaciones, las pruebas y emite informes que en su conjunto puedan conllevar a la resolución del procedimiento.

Dimensión 4: Terminación

Según De Alarcón (2018) el procedimiento puede terminar por una resolución (acto administrativo), por desistimiento, renuncia o abandono de la parte interesada, o por el transcurso del tiempo sin respuesta de la autoridad administrativa (silencio administrativo positivo y negativo).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Procedimiento administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Inicio	Presentación de escritos Recepción documental Observaciones Acumulación Representación	Del 1 hasta el 5	Ineficaz Regular Eficaz
Ordenación	Conformación del expediente Queja Incidentes administrativos	Del 6 hasta el 8	Ineficaz Regular Eficaz
Instrucción	Alegatos o alegaciones Actuación probatoria Informe final Proyecto de resolución	Del 9 hasta el 12	Ineficaz Regular Eficaz
Terminación	Resolución final Desistimiento Abandono Caducidad Silencio administrativo	Del 13 hasta el 17	Ineficaz Regular Eficaz

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Persistencia:		Referencia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: INICIO Se establecen los requisitos de los escritos conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	✓		✓		✓		
2	Las unidades de recepción aplican reglas de celeridad en la recepción de documentación.	✓		✓		✓		
3	Se observa de manera adecuada la documentación presentada por el administrado.	✓		✓		✓		
4	Se realiza una adecuada acumulación de solicitudes administrativas.	✓		✓		✓		
5	Las unidades de recepción demuestran dominio respecto a la figura legal de la representación en el procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
6	DIMENSION 2: ORDENACIÓN Se emplea las reglas de expediente único, uniformidad documental, intangibilidad y reconstrucción del expediente, de ser necesario.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se resuelven las quejas por defecto de tramitación de manera adecuada y en el plazo establecido.	✓		✓		✓		
8	Se realiza la verificación de la documentación de manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo.	✓		✓		✓		
9	DIMENSION 3: INSTRUCCION Se reciben alegatos y alegaciones de los administrados, en cualquier momento del procedimiento administrativo.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se realiza una adecuada actuación probatoria.	✓		✓		✓		
11	Se realiza el informe final en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
12	Se realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
13	DIMENSION 4: TERMINACIÓN Se respeta el principio de congruencia en la resolución final.	✓		✓		✓		

14	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del desistimiento del procedimiento y/o de la prelación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Se demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento administrativo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

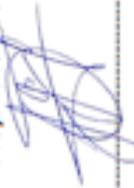
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Dr. Felipe Guizado Oscco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo.

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

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

20 de junio del 2020



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Evelyn Jeannette Lunasco Delgado

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula 205A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Liz Katherine Chang Rodriguez
D.N.I: 47521194

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión documental

Cruces (2013) indica que la gestión de documentos también es definida como una técnica de trabajo, iniciada por quienes producen y reciben los documentos en cualquier oficina, los cuales desarrollan y ponen en práctica una serie de procesos de control para alcanzar como resultados aumentar los niveles de eficacia, agilidad y economía y, por lo tanto, no se está mencionando otra cosa que la correcta tramitación de un procedimiento administrativo. Se trata de una adecuada ordenación, tratamiento, custodia y conservación de la documentación administrativa. Asimismo, este tipo de gestión pretende conseguir eficacia y economía en la creación, mantenimiento, uso y disposición de documentos a lo largo de su ciclo vital. La gestión documental coadyuva a que la actividad pública o privada sea transparente.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Recepción

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la recepción de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- "Establecimiento de los puntos de recepción de documentos conforme al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Recepción de documentos electrónicos a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental.
- Los documentos recibidos en soporte papel deben ser digitalizados, haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, conforme a la normatividad vigente.
- Establecer los criterios y horarios de atención para la recepción de documentos en soporte en papel o electrónico, conforme a sus políticas.
- Considerar las actividades de revisión y verificación de documentos recibidos al interior de la entidad (comunicaciones internas), y aquellos intercambiados con otras entidades de la Administración Pública (comunicaciones externas), conforme al TUO de la LPAG, TUPA y políticas internas de la entidad.
- Considerar las actividades de derivación de los documentos a las áreas respectivas.
- Considerar los criterios para el "cargo de recepción".
- Definir la(s) herramienta(s) informática(s) a utilizar.
- Considerar las excepciones que impidan la normal recepción del documento por parte de las personas responsables de la actividad". (p. 20)

Dimensión 2: Emisión

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la emisión de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- "Preferentemente se deben generar los documentos en formato electrónico con firma digital, reduciendo progresivamente las actividades de captura de imágenes de documentos en soporte papel.
- Establecer los formatos aplicables para los tipos de documentos que gestiona la entidad conforme a la tipología documental especificada en el proceso de archivo.
- Emitir los documentos en el momento en que se llevó a cabo la actividad o en el tiempo oportuno, de acuerdo con los plazos establecidos, a cargo del funcionario o servidor responsable de dicha actividad, y haciendo uso de los medios y herramientas asignadas para tal fin.
- Considerar las excepciones que impidan la normal emisión del documento por parte de los responsables de la actividad". (pp. 20-21)

Dimensión 3: Archivo

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la emisión de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- "Cumplir e implementar los procesos archivísticos, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.
- Establecer los lineamientos para la valoración de los documentos, conforme a las normas del Sistema Nacional de Archivos, determinando el valor permanente o temporal del documento, según corresponda.
- Implementar medidas para la conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, tanto para aquellos nacidos electrónicamente o aquellos que son resultado de un proceso de digitalización. La implementación de estas medidas debe permitir: La migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica, así como facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos". (p. 21)

Dimensión 4: Despacho

La Secretaría de Gobierno Digital (2017) señala que, para la emisión de documentos, es indispensable contar con los siguientes lineamientos como mínimo:

- "Establecer las actividades que permitan garantizar que los documentos en soporte papel o electrónicos lleguen a su destino, incluidos solo sus anexos, de ser el caso.
- Ejercer un adecuado control de los documentos despachados de forma manual o automatizada, que permitan verificar su recepción.
- Considerar las excepciones que impidan el normal despacho de los documentos por parte de las personas responsables de la actividad". (pp. 21-22)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión documental

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Recepción	Puntos de recepción Plataforma virtual Digitalización Horarios de atención Revisión y verificación Derivación Cargo de recepción Herramientas informáticas	Del 1 hasta el 8	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable
Emisión	Formato electrónico con firma digital Formatos aplicables Plazo establecido	Del 9 hasta el 11	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable
Archivo	Procesos archivísticos Valoración Conservación	Del 12 hasta el 14	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable
Despacho	Notificación Control	Del 15 hasta el 16	Desfavorable Moderadamente favorable Favorable

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia:		Referencia:		Cantidad:		Sugereencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN Se establecen los puntos de recepción de documentos de acuerdo a lo señalado en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	✓		✓		✓		
2	Se utiliza una plataforma virtual para la recepción de documentos electrónicos.	✓		✓		✓		
3	Se digitalizan los documentos recepcionados en soporte en papel.	✓		✓		✓		
4	Se establecen horarios de atención para la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
5	Se revisan y verifican los documentos recibidos y sus anexos.	✓		✓		✓		
6	Se deriva los documentos a las áreas respectivas, de manera virtual.	✓		✓		✓		
7	Existen criterios para acreditar el "cargo de recepción" por parte de las áreas receptoras de documentos.	✓		✓		✓		
8	Todos los trabajadores conocen las herramientas informáticas a utilizar.	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 2: EMISIÓN Se generan documentos en formato electrónico con firma digital en todas las áreas.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se establecen formatos para todos los tipos de documentos que gestiona la entidad.	✓		✓		✓		
11	Los documentos se emiten de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
12	DIMENSIÓN 3: ARCHIVO Se cumple con los procesos archivísticos en cada área, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se determina el valor permanente o temporal de los documentos.	✓		✓		✓		

14	Se establecen medidas para la conservación de documentos electrónicos a lo largo del tiempo. DIMENSIÓN 4: DESPACHO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Se garantiza que los documentos en soporte papel o electrónicos han llegado a su destino.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Se ejerce un adecuado control de los documentos despachados, a fin de verificar su recepción.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Evelyn Jeannette Lunasco Delgado DNI: 45387618

Especialidad del validador: Responsable de Trámite Documentario y Archivo de la UGEL N° 04

- Referencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- Nota técnica: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, uso y alcance
- Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de julio del 2020



Firma del Experto Informante

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Procedimiento administrativo

Loo (2017) indica que el procedimiento administrativo es un mecanismo que permite a la Administración recabar informaciones acerca de la existencia, el alcance, la naturaleza y las características de los intereses de una determinada situación para, de esta forma, poder alcanzar la decisión que mejor satisfaga el interés público ajustándose al ordenamiento jurídico.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Inicio

Según De Alarcón (2018) se puede iniciar el procedimiento administrativo de oficio o a solicitud del interesado.

Dimensión 2: Ordenación

Según De Alarcón (2018) en la ordenación del procedimiento es donde se crea el expediente administrativo, se impulsa de oficio el procedimiento, se ejecuta el principio de concentración y (de haberlas) se realizan las observaciones a fin de que los administrados cumplan con subsanarlas.

Dimensión 3: Instrucción

Según De Alarcón (2018) en la instrucción del procedimiento la autoridad administrativa evalúa la documentación presentada, las alegaciones, las pruebas y emite informes que en su conjunto puedan conllevar a la resolución del procedimiento.

Dimensión 4: Terminación

Según De Alarcón (2018) el procedimiento puede terminar por una resolución (acto administrativo), por desistimiento, renuncia o abandono de la parte interesada, o por el transcurso del tiempo sin respuesta de la autoridad administrativa (silencio administrativo positivo y negativo).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Procedimiento administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Inicio	Presentación de escritos Recepción documental Observaciones Acumulación Representación	Del 1 hasta el 5	Ineficaz Regular Eficaz
Ordenación	Conformación del expediente Queja Incidentes administrativos	Del 6 hasta el 8	Ineficaz Regular Eficaz
Instrucción	Alegatos o alegaciones Actuación probatoria Informe final Proyecto de resolución	Del 9 hasta el 12	Ineficaz Regular Eficaz
Terminación	Resolución final Desistimiento Abandono Caducidad Silencio administrativo	Del 13 hasta el 17	Ineficaz Regular Eficaz

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: INICIO Se establecen los requisitos de los escritos conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	✓		✓		✓		
2	Las unidades de recepción aplican reglas de celeridad en la recepción de documentación.	✓		✓		✓		
3	Se observa de manera adecuada la documentación presentada por el administrado.	✓		✓		✓		
4	Se realiza una adecuada acumulación de solicitudes administrativas.	✓		✓		✓		
5	Las unidades de recepción demuestran dominio respecto a la figura legal de la representación en el procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 2: ORDENACIÓN Se emplea las reglas de expediente único, uniformidad documental, intangibilidad y reconstrucción del expediente, de ser necesario. Se resuelven las quejas por defecto de tramitación de manera adecuada y en el plazo establecido.	✓		✓		✓		
7	Se realiza la verificación de la documentación de manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo.	✓		✓		✓		
8	DIMENSIÓN 3: INSTRUCCIÓN Se reciben alegatos y alegaciones de los administrados, en cualquier momento del procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
10	Se realiza una adecuada actuación probatoria.	✓		✓		✓		
11	Se realiza el informe final en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
12	Se realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
13	DIMENSIÓN 4: TERMINACIÓN Se respeta el principio de congruencia en la resolución final.	✓		✓		✓		

14	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del abastecimiento del procedimiento y/o de la prestación.	✓	✓	✓	✓	✓
15	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.	✓	✓	✓	✓	✓
16	Se demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento administrativo.	✓	✓	✓	✓	✓
17	Se demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Evelyn Jeannette Lunaasco Delgado DNI: 45387618

Especialidad del validador: Responsable de Trámite Documentario y Archivo de la UGEL N° 04

03 de julio del 2020

- *Verificación: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- *Relacionar: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en cuanto, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante

Anexo 5

Ficha técnica de instrumentos sobre la gestión documental

Nombre del instrumento	: Cuestionario para medir la variable gestión documental.
Autor y año	: Chang Rodriguez Liz, 2020.
Universo de estudio	: UGEL N° 04 - Comas.
Nivel de confianza	: 0.85
Margen de error	: 0.10
Tamaño muestral	: 70
Tipo de técnica	: Encuesta.
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: Ordinal.
Tiempo utilizado	: 5 minutos.

Ficha técnica de instrumentos sobre el procedimiento administrativo

Nombre del instrumento	: Cuestionario para medir la variable procedimiento administrativo.
Autor y año	: Chang Rodriguez Liz, 2020.
Universo de estudio	: UGEL N° 04 - Comas.
Nivel de confianza	: 0.93
Margen de error	: 0.10
Tamaño muestral	: 70
Tipo de técnica	: Encuesta.
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: Ordinal.
Tiempo utilizado	: 5 minutos.

Anexo 6



PERÚ

Ministerio de
Educación

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 04
Comas

Comas, 20-06-2020

OFICIO N° 1143 - 2020-MINERU-VWGI-RRLM-UGEL 04-ARR

Señora:
LIZ KATHERINE CHANG RODRIGUEZ
CORREO ELECTRÓNICO: lizchang@gmail.com
TELÉFONO 943519310

Presente.-

Asunto : Autorización de encuestas

Ref. : Expediente N° 3117 -2020
Correo de fecha 30 de junio del 2020

De mi consideración:

Me es grato dirigirme a usted a fin de brindarle un saludo cordial, y en relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para aplicación de encuestas a 50 trabajadores de las diferentes áreas de la UGEL N° 04, **de manera virtual (mediante la aplicación Google Forms)**, para desarrollar su trabajo de investigación denominada **"Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 - Comas, 2020"**. En ese sentido, autorízese las facilidades para la aplicación de encuestas como estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula 205A y con Código de Matrícula N° 6000155293. Asimismo, déjese en constancia a la estudiante de la autorización que se solicita.

Cabe señalar que "se suscribe el presente documento, en mérito a las facultades delegadas por la Directora Medallith Graciela García Pardo, mediante Resolución Directoral N° 0001-2020-UGEL 04-COMAS".

Sin otra particular, hago propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



Lic. ROSANA JACQUELI MENESES AMAYA
Directora de Sistema Administrativo I
Del Área de Recursos Humanos
Unidad de Gestión Educativa Local N° 04-Comas

ENCUADRE
PC/ABCD

Av. Carabaylo 561 - Distrito de Comas - Lima - Perú

Teléfono: 025-1211
Página Web: www.ugel04.gob.pe



PERÚ

Ministerio de
Educación

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 04

CONSTANCIA **DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE** **ENCUESTAS**

La que suscribe, deja constancia que la Sra. **LIZ KATHERINE CHANG RODRIGUEZ**, con D.N.I. N° 47521194, estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula 205A y con Código de Matrícula N° 6000155293, se autoriza para la aplicación de recolección de datos, para su trabajo de investigación titulado: "Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 - Comas. 2020"; consistente en un cuestionario de gestión documental y un cuestionario de procedimiento administrativo, dirigido a 50 servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04.

Se expide la presente solicitud a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Comas, 30 de junio de 2020.



Uc. ROXANA JACQUELI MENESES AMAYA
Director de Sistema Administrativo I
Del Área de Recursos Humanos
Unidad de Gestión Educativa Local N° 04-Comas

WALCZARSKI