



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de
Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Palomino Cumapa, Raul Martin (orcid.org/ 0000-0001-6613-9046)

ASESOR:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho (orcid.org/ 0000-0002-6427-8648)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres , a mi esposa e hija, quienes fueron mis pilares en todo el proceso que conllevó obtener el grado.

Raúl Martín Palomino Cumapa

Agradecimiento

A Dios por su gran amor, A mi familia por su apoyo incondicional durante todo este proceso. A mi asesor el Dr. Eduardo Malca Valverde por su apoyo y orientación en el desarrollo de esta investigación.

Raúl Martín Palomino Cumapa

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS	20
V DISCUSIÓN.....	25
VI CONCLUSIONES	31
VII RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1: CEA Y Gestion documental.....	92
Tabla 2: CEA y tiempos.....	93
Tabla 3: Satisfacción con el CEA	94
Tabla 4: Conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	95
Tabla 5: CEA y gestión documental	96
Tabla 6: CEA Y ARCHIVO	97
Tabla 7: CEA y acceso de los documentos	98
Tabla 8: Firma digital y tiempo	99
Tabla 9: Firma digital y su validez	100
Tabla 10: La firma digital y el uso de los recursos materiales	101
Tabla 11: La mejora en la institución.....	102
Tabla 12: La Administración y los procesos de mejora en la institución.....	103
Tabla 13: La institución y medios digitales	104
Tabla 14: Las funciones y actividades laborales	105
Tabla 15: Gestion por procesos	106
Tabla 16: Administración.....	107
Tabla 17: Los procesos ayudaron a satisfacer la demanda	108
Tabla 18: Las mejoras gestión por procesos son las ideales	109
Tabla 19: Mejoras en los procesos.....	110

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1:.....	55
Gráfico 2.....	93
Gráfico 3.....	94
Gráfico 4.....	95
Gráfico 5.....	96
Gráfico 6.....	97
Gráfico 7.....	98
Gráfico 8.....	99
Gráfico 9.....	100
Gráfico 10.....	101
Gráfico 11.....	102
Gráfico 12.....	103
Gráfico 13.....	104
Gráfico 14.....	105
Gráfico 15.....	106
Gráfico 16.....	107
Gráfico 17.....	108
Gráfico 18.....	109
Gráfico 19.....	110

Resumen

Esta investigación, busca determinar el tipo de relación existente entre el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa, los beneficios que la misma conlleva y la gestión por procesos en el Distrito Fiscal de la Selva Central durante el año 2021, usando la metodología de diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, asimismo la población de servidores del Distrito Fiscal que usaron este sistema durante el año 2021 fué de 212 servidores, los cuales se tomó como población a estudiar a los servidores que están a cargo del área de Administración y sedes en la ciudad de Chanchamayo teniendo una muestra probabilística aleatoria de 76 trabajadores.

En la presente investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación media moderada entre la Carpeta Electrónica Administrativa y la gestión por procesos en un 25.7%, teniendo como resultado una correlación positiva estadística entre la variable 1 y la variable 2, concluyendo que, en el Distrito Fiscal de la Selva Central la innovación tecnológica va de la mano con la gestión por procesos que se viene implementando en dicha entidad. Por lo que se recomienda continuar con las capacitaciones a los colaboradores con respecto al uso de la misma.

Palabras claves: Gestión por procesos, Carpeta Electrónica Administrativa, beneficios.

Abstract

This research seeks to determine the type of relationship between the use of the Electronic Administrative Folder, the benefits it brings and the management by processes in the Fiscal District of the Central Jungle during the year 2021, using the methodology of non-experimental design of descriptive correlational level with a quantitative approach, Likewise, the population of employees of the Fiscal District using this system during the year 2021 was 212 employees, of which the population to be studied were the employees in charge of the Administration area and headquarters in the city of Chanchamayo, with a random probability sample of 76 workers.

In the present investigation it was obtained as a result that there is a moderate average correlation between the Administrative Electronic Folder and the management by processes in 25.7%, having as a result a positive statistical correlation between variable 1 and variable 2, concluding that, in the Fiscal District of the Central Jungle the technological innovation goes hand in hand with the management by processes that is being implemented in this entity. Therefore, it is recommended to continue with the training of collaborators regarding the use of the same.

Keywords: Process management, Administrative Electronic Folder, benefits.

I INTRODUCCIÓN

La globalización, según el FMI (2020), trajo un gran despegue económico, social, empresarial, etc, del cual gracias a la producción y exportación de materias primas se logró tasas de crecimiento constantes en todos los países del mundo lo que se traduce a mayores ingresos en las arcas de los países, lo suficiente para poder cumplir sus objetivos gubernamentales e invertir en tecnología para beneficio de sus ciudadanos.

Asimismo, la OCDE desde tiempo atrás vienen patrocinando programas enfocados en la Gobernanza Pública y Modernización del Estado en los países miembros del mismo, todo esto con la finalidad de lograr un buen manejo del estado por parte de la Administración Pública. (Económicos, 2014).

En América Latina, según CEPAL (2018), la gestión pública regional sigue los lineamientos aprobados en setiembre del 2015 en una cumbre de la ONU denominado Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Siendo entre las más importantes entre muchas prioridades las siguientes: El empleo y la innovación tecnológica. Todas siguiendo estrategias que ayuden a la sostenibilidad de la naturaleza. Esta nueva forma de gestión pública tiene como finalidad una reforma de la administración pública aplicando un modelo de gobierno abierto, el mismo que cuenta con 4 principios los cuales son: Innovación tecnológica, Transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana.

En Perú, el proceso de modernización del estado empezó por la Ley N° 27658 con la cual se buscaba que el gobierno trabaje en una adecuada y correcta gestión pública para el bienestar de los ciudadanos así como también lograr la tan postergada descentralización.

Asimismo, económicamente gracias a la bonanza que se vivió en los últimos años, nuestro país, es un socio activo de la OCDE, y es gracias a esta colaboración con la misma en diversidad de programas lo que nos permite paso a paso, seguir la senda de la modernización del estado, así como la

participación en diversos programas de los cuales se puede mencionar a Programa País, el cual abarca las siguientes áreas claves: Recursos humanos; crecimiento económico; la forma de gobierno y transparencia; productividad y por último medio ambiente. (Gestion, 2016)

Durante las últimas dos décadas, nuestro país ha realizado grandes avances en lo que respecta a la reforma del estado, entre las que se encuentran: Modernización de la gestión pública (a través de la simplificación de la forma de administrar); los presupuesto por resultado (cambiando la forma de como se maneja cada entidad); la reforma del servicio civil a través de SERVIR.

Al respecto es conveniente señalar que existen 03 tipos de procesos para poder implementar una gestión adecuada, por lo que según (la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.6) menciona los siguientes: a) Los procesos operativos, los cuales son los que buscan que los ciudadanos se sientan a gusto con el servicio brindado por la entidad; b) Procesos estratégicos, son los instrumentos que permiten llevar un control y evaluación de la funcionalidad de los procesos que se desarrollan en cada entidad; c) los procesos de de soporte, los cuales son los que ejecutan los procedimientos que son requeridos para la correcta marcha de los procesos operativos.

La adecuada conexión entre estos tres procesos dentro de una entidad estatal trae consigo una forma de trabajo armónica que se ve reflejado en una buena atención a los ciudadanos.

Asimismo en Perú, existen múltiples políticas de estado aprobados según el Acuerdo Nacional, de las cuales en esta oportunidad nos enfocaremos en la política número 35 referente a la Sociedad de la información y sociedad del conocimiento, la misma fue aprobado el 16 de agosto del 2017 en la cual señala que el estado peruano se compromete a gestionar una sociedad del conocimiento, siendo respetuoso de la libertad y derechos de sus ciudadanos, así como promover el acceso de todos sus ciudadanos mediante las Tecnologías de la información (TIC) y en forma oportuna y veraz al conocimiento.

Es en este sentido que, el Ministerio Público al formar parte del estado y ser el defensor de la legalidad en el Perú, debe estar a la par con las nuevas tecnologías con el fin de poder brindar un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos, modernizándose con el fin de mejorar sus procesos administrativos (Escuela Ministerio Público, 2021).

Asimismo, a nivel local, en el Distrito Fiscal de la Selva Central, la importancia de este sistema se vio reflejado con la pandemia del Covid-19, al ser muy utilizado, permitiendo el desarrollo de actividades y trabajo remoto en general, aprovechando al máximo el uso de la tecnología para no interrumpir las labores de los servidores y funcionarios que conforman el Distrito Fiscal y al mismo tiempo preservando la salud y las condiciones idóneas de bioseguridad.

Es aquí donde es de vital importancia el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa, cuya finalidad es la de reducir los tiempos de tramitación, aumentando la generación de documentos digitales.

Al respecto, para poder determinar el grado de mejora en los procesos por la implementación de la Carpeta Electrónica, se tomará en cuenta al Distrito Fiscal de la Selva Central, con lo cual se presenta el siguiente problema general:

Del estudio realizado se determina el siguiente problema general: ¿De qué manera la Carpeta Electrónica se relaciona con la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021?

Asimismo se tiene los siguientes problemas específicos: a) ¿De qué manera la mesa de partes se relaciona con la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021? b) ¿De qué manera el personal administrativo se relaciona con la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021? c) ¿De qué manera el área de archivo y trámite documentario se relaciona con la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021? d) ¿De qué manera la firma digital se relaciona con la

gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021?

Al respecto, del estudio realizado se determina el siguiente objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la Carpeta Electrónica Administrativa y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021.

Asimismo, se tiene los siguientes objetivos específicos: a) determinar cual es la relación entre la mesa de partes y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021. b) Determinar cual es la relación entre el personal administrativo y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021. c) Determinar cual es la relación entre el área de archivo y trámite documentario y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021. d) Determinar cual es la relación entre la firma digital y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.

Del estudio realizado se realiza la siguiente justificación del problema: Se busca determinar la manera de como la Carpeta Electrónica Administrativa se relaciona con la gestión por procesos del personal administrativo en el Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.

De lo mencionado líneas arriba se desarrollan las siguientes justificaciones:

En la justificación teórica se justifica debido a que existen múltiples autores que sustentan los conceptos relacionados a la gestión por procesos, así como la innovación tecnológica representada en este estudio en la Carpeta Electrónica Administrativa.

En la justificación social, se justifica porque permitirá obtener una visión más clara a las autoridades, jefaturas y servidores que conforman el Distrito Fiscal de la Selva Central, de los procesos que la oficina de administración viene

desarrollando para simplificar y eliminar los procedimientos que generan pérdida de tiempo.

Asimismo, se entiende que la Carpeta Electrónica Administrativa es un sistema , el cual contiene un archivo en el cual se almacenan los documentos que son generados en ella dentro de este caso el Ministerio Público. Asimismo permite contribuir con el medio ambiente, al reducir el consumo de papel al optar por los archivos digitales, así como la firma digital. Todo lo anteriormente mencionada se enmarca dentro de los siguientes documentos: a) Plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú, b) La ley de gobierno digital, c) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, d) Plan bicentenario.

Del estudio realizado se realiza la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la Carpeta Electrónica Administrativa y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021.

Asimismo, se tiene las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la mesa de partes y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021 b) Existe relación entre el personal administrativo y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021 c) Existe relación entre el área de archivo y trámite documentario y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021 d) Existe relación entre la firma digital y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021.

II MARCO TEÓRICO

En investigaciones realizadas en Perú, Según Begazo Villanueva, J.D., & Fernandez Baca, W. (2017) en su estudio denominado “Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión Pública” publicado en la Revista de investigación de ciencias administrativas de la UNMSM buscan demostrar que la gestión por procesos es un factor muy importante para lograr una buena gestión pública, y que es de uso obligatorio su aplicación en todas las entidades estatales si se quiere lograr una verdadera modernización del estado en nuestro país. Explican además que la gestión por procesos no se aplica de la noche a la mañana, sino más bien toma mucho esfuerzo y un largo tiempo. Asimismo brindan información con respecto a la importancia en identificar y posterior solución de los problemas y generalidades de la gestión por procesos, concluyendo que una buena aplicación de la gestión por procesos contribuye al éxito de la gestión de las entidades estatales.

Según Contreras Contreras, F., Olaya Guerrero, J.C & Matos Uribe, F.F. (2017) en su estudio denominado “Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información”, buscan generar un cambio total en la forma de como vienen siendo diseñadas las organizaciones, y en este caso específico, las bibliotecas, brindando conceptos de diversos autores en referencia a la gestión por procesos, una descripción detallada de todas las partes que involucran a la misma, así como las funciones a realizar, los requisitos y los estándares que deben ser usados en las bibliotecas. Concluyendo que el uso y aplicación de la gestión por procesos puede generar enormes beneficios y ventajas a las organizaciones que lo usen.

Según Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). En su investigación denominada “Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Alpha Centauri, 2(3), 140–164” buscan determinar como viene gestionandose la modernización de estado peruano y sus instituciones, los motivos por el cual tomaron como entidad a estudiar a la Defensoria del Pueblo. Concluyendo que implementar la gestión por procesos

en las entidades públicas toma mucho tiempo, pero que al ser aplicado correctamente demuestra ser un proceso muy productivo, así como también se determinó que no todas las entidades estatales siguen lo establecido en las pautas dispuestas para que sea aplicada según Norma Técnica N° 001-2018—SGP/PCM, lo que genera que en muchas ocasiones no se aplica la gestión por procesos de forma correcta además de en la mayor parte de las entidades que aplican este proceso no existe relación entre lo que está planificado con los procedimientos a seguir.

Según Capcha, Y. A. H. (2019) en su investigación denominada Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú, tuvo como finalidad evaluar de qué manera se venía implementando la gestión por procesos en el sistema educativo peruano, a través de una nueva cultura organizacional, todo esto realizando un tipo de investigación analítica, concluyendo que dicho proceso, al año de estudio, recién se estaba implementando, debido a lo tradicional que era el modelo que venían aplicando, siendo necesario realizar campañas formativas en todas las escuelas, colegios, institutos y universidades para lograr los cambios propuestos.

Según SERVIR (2021) menciona que, dentro de la política de modernización de la gestión pública se viene aplicando la gestión por procesos, la misma que está sustentada a los principios de la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001: 2015), siendo necesario que todas las entidades estatales cuenten con un plan estratégico, el cual es necesario para lograr una modernización del estado, la misma que busca que a través del uso correcto de los recursos asignados se diseñen y definan procesos y resultados que generen valor público. Asimismo, dentro de esta política de modernización, la gestión por procesos se perfila como el tercer pilar dentro de los tres ejes que lo conforman, siendo el medio por el cual una entidad estatal organiza y controla de forma transversal las diversas áreas que la conforman para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Al respecto, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) la modernización del estado es una tarea pendiente por parte de todos los

gobiernos de turno, así pues la capacidad de un gobierno para generar resultados positivos están vinculadas a sus competencias y estas a los servicios, los programas y los proyectos de su agenda. Por lo que se puede decir que, pese a los esfuerzos realizados no se logra que la modernización llegue a todas las entidades que conforman el aparato estatal, prueba de ello es que en todos los gobiernos anteriores al actual, en todos sus niveles, los funcionarios y servidores en su gran mayoría no saben explicar ni están preparados para eso; es más. Muchos de los servidores públicos no desean que los ciudadanos les demanden respuestas frente a los problemas con los servicios lo cual genera insatisfacción entre la ciudadanía. Es aquí donde entra la tecnología, al convertirse en una aliada para lograr la tan ansiada modernización, siendo el gran reto modificar todo lo que sea de vital necesidad con el fin de tener funcionarios y servidores eficientes y ciudadanos satisfechos. Dentro de todo lo arriba mencionado, se sustentan 3 razones para modernizar el estado: La necesidad de generar mayor eficacia gubernamental, optimizar los recursos públicos ante las restricciones fiscales, mejorar el concepto y la relación entre la ciudadanía y el estado.

Al respecto, la modernización y digitalización del Ministerio Público viene realizándose de forma progresiva en sus 33 distritos fiscales, lo que conlleva retos que pueden transformarse en una serie de problemas para la institución sino se tiene en cuenta de manera conjunta una transformación en la forma de pensar de sus trabajadores. Durante el proceso de investigación del tema, se ha identificado algunos de los principales problemas a los que se encuentra el Ministerio Público.

a) Resistencia al cambio: Se pone primero a este problema debido que es el primer escollo que se requiere vencer debido a que muchos servidores ven la digitalización más como una amenaza que como un beneficio, llegando a pensar que se quedarán sin trabajo, por lo que añadiendo, se concluye que a la mayoría de servidores nos resulta complicado cambiar los hábitos y acoplarse con entusiasmo a las nuevas tecnologías. b) Desmotivación y estrés: Este punto también es uno de los importantes debido a que la digitalización muchas veces genera incertidumbre entre los servidores, en los que en muchos

casos aparecen desmotivaciones al no poder adaptarse rápidamente a los cambios que conlleva la tecnología, generando depresión e incertidumbre en los servidores. c) Mala infraestructura tecnológica y física en los objetivos de realizar un gobierno digital: Siendo el problema técnico uno de los grandes problemas al momento de la implementación del gobierno digital. d) Inestabilidad política: Este problema es importante porque un gobierno digital es un proyecto de larga implementación y necesita que los gobiernos de turno le brinden una estabilidad política, lo que se traduce en que pueda ser usado en forma permanente para que sea exitoso.

A pesar de todos estos problemas, se identifica que el personal del Ministerio Público, tanto servidores y funcionarios, se están adaptando de manera progresiva al uso de la Carpeta Electrónica Administrativa usándola como medio para la generación y despacho de documentos internos y complementando con el uso del correo electrónico para los documentos externos, generando un uso responsable de los bienes y útiles de escritorio (papel bond, tinta o tóner para impresoras), lo que se traduce en ahorro de materiales, tiempo para los servidores e institución y aplicación de una política de eco eficiencia.

Otra ventaja de la Carpeta Electrónica Administrativa radica en la firma digital, la misma que se aplica de acuerdo al convenio, firmado por parte de la RENIEC y el Ministerio Público. Es tal la importancia, seguridad de la firma digital en reemplazo de la firma física que cuenta con el respaldo de la Ley N° 27269, la misma que certifica la validez de dicha firma digital si cumple con los siguientes requisitos: a) que haya sido creado durante el tiempo en el cual está vigente el certificado de la persona que está firmando en forma digital, b) Que permita ser verificado y c) Su certificación debe estar a cargo de la RENIEC. Todo esto nos da una auténtica garantía de la veracidad y de que está hecha por la persona que realiza cada documento que se firma a través de forma digital. Como prueba de la implementación de este mecanismo en el Ministerio Público se verifica su uso los documentos que son realizados y compartidos entre el personal administrativo, con las boletas de pago, los documentos administrativos (Oficios, memorandos, cartas, etc). Los cuales son firmados

digitalmente. Todo este proceso de digitalización no se podría llevar a cabo, sino fuese por una oportuna implementación de políticas por parte de la entidad, así como la creación de la OGTI y la Oficina de Programación.

Internacionalmente, Cinar, E; Trott P; Christopher Simms (2019) en su trabajo denominado “Una exploración internacional de las barreras y tácticas en el proceso de innovación del sector público”, estudian los temas relacionados a las barreras que existen para realizar la gestión por proyectos y la tecnología en las entidades públicas, tomando como muestra entidades públicas de Turquía, Inglaterra e Italia, concluyendo que existen diferencias bien definidas con respecto a las barreras referente a la innovación, mencionando que las innovaciones en materia de gobernanza pública que buscan incluir a la ciudadanía y la transparencia se enfrentan a un gran resistencia interna como a los problemas de interacción.

Para Chancay y Murillo (2019) en su investigación con respecto a implementar la gestión por procesos en las universidades del país de Ecuador, aplicaron un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, a la vez que su población de muestra fue de 05 personas que fueron seleccionadas entre autoridades de universidades estatales. Su conclusión fué que una buena aplicación de la gestión por procesos logró un cambio en función a las necesidades de los recursos humanos y tecnológicos, empleando normas de calidad para obtener objetivos..

Para Garcia, Mendoza, Barreiro y Delgado (2018) en su investigación con respecto al control interno y la gestión administrativa dirigido a las empresas estatales, utilizarón un enfoque cualitativo, encuestando a una muestra censal de 10 gerentes de empresas estatales, concluyendo que una mejora en la ejecución de los recursos públicos permitió un mejor control a los encargados de la gestión administrativa.

Mendoza, A. (2018) en su investigación de la gestión administrativa en las medianas empresas en la zona de Manta en el país de Ecuador, aplicó un método cuantitativo- analítico, analizando con detalle la gestión administrativa en esas empresas, asimismo según los resultados obtenidos de la población

encuestada, nos arrojó resultados negativos en el comportamiento, demostrando que esas empresas no tenían una buena gestión administrativa, ni visión estratégica adecuada, lo que ocasionaba conflictos internos que se reflejaban en la forma de como eran atendidos sus usuarios.

Según Peng, JP; Quan, J; Peng,L (2019) de su investigación denominada Madurez de las aplicaciones informáticas, capacidad institucional de gestión y capacidad de gestión de procesos investigan la madurez de la tecnología aplicada al mundo empresarial, así como lo necesario que es en la actualidad que las empresas cuenten con las certificaciones de la Organización Internacional de Normalización (ISO), como muestra se tomó en cuenta a 123 empresas chinas a las cuales se entrevistó con sus ejecutivos y personal encargado del manejo de las tecnologías de la información, concluyendo que dichas empresas dependen de su capacidad de gestión para mejorar la madurez de las aplicaciones informáticas cuando no cuentan ISO, así como también el contar con un ISO ayuda a las empresas con baja capacidad institucional de gestión a mejorar la madurez de las aplicaciones de tecnología de la información.

Según Ramos, KHC; Montezano, L; daCosta, RLD; Silva, ACAD (2019) en su investigación denominada “Dificultades y beneficios de la implementación de la gestión por procesos en organizaciones públicas federales desde una perspectiva de los servidores”, buscan conocer cual es la opinión de los funcionarios federales del poder ejecutivo de Brazil referente a la implementación de la gestión por procesos dentro de dicha institución, aplicando un cuestionario abierto a una población muestral de 17 servidores, identificando una serie de dificultades y ganancias, llegando a la conclusión que es muy importante contar con una adecuada gestión por procesos para lograr beneficios para la institución y satisfacción a la ciudadanía, pero que, si no es internalizado en la institución adecuadamente puede generar muchas dificultades.

Asimismo según Zuhaira, B; Ahmad, N (2021) en su investigación se toma como tema de análisis y estudio el hecho detectado de que la falta de

herramientas de software, así como demás herramientas tecnológicas implican que los procesos de gestión terminen siendo deficientes. Es por ello que a través de su estudio presentan un análisis que identifica los pros y contras de estas herramientas tecnológicas, identificando en que áreas podrían desarrollarse en un futuro dichas herramientas

En cuanto a las teorías relacionadas al tema se cuenta las siguientes: a) La gestión por procesos: Según Contreras, Olaya y Matos (2017) Es la forma de como las entidades gestionan sus procesos buscando añadir un valor agregado a los mismos orientado a obtener resultados que sean satisfactorios a lo que buscan los ciudadanos. b) Gestión administrativa Según (Ramírez, A, Ramírez, R y Calderón, E. (2017) se define como un conjunto de procesos aplicados a instituciones, empresas y/o entidades que realizan sus funciones de tal manera que permiten que las mismas se desarrollen así como también hacen un uso correcto de su recurso humano permitiendo tener contenta a la población en la cual están enfocados sus servicios ya sea su atención a los servicios solicitados los mismos que son rápidos y eficientes ya sea en el ámbito local, regional o nacional. c) La Ley Marco de modernización de la gestión pública, Ley N° 27658: Esta ley busca que se genere una correcta forma de medir los resultados que se espera obtener, los mismos que deben ser dirigidos a resolver situaciones y/o problemas de interés general, a través de un adecuado análisis para escoger el método adecuado a usar ya sea en los bienes y/o servicios que se brindaran, teniendo en cuenta la excelencia y mejorando la eficiencia y eficacia de los servidores públicos.

Al respecto, se tiene como justificación a la Teoría de la contingencia, la misma que fue desarrollada en la década de los 60 por el Psicólogo austriaco Fred Fiedler, la misma que se aplica en la presente investigación porque busca investigar y analizar los cambios que se desarrollan fuera y dentro de la organización con el fin de aplicar estrategias que permitan a dicha organización adaptarse a los cambios.

Así como también a la Teoría basada en recursos, la misma que fue desarrollada por Penrose, 1959; Richardson, 1972) se aplica en la presente

investigación debido a que se centra en el manejo de los intangibles heterogéneos para favorecer a las organizaciones dentro de análisis interno estratégico (Navas y Guerra, 1998).

III METODOLOGÍA

En el presente estudio se tomó en cuenta a los servidores administrativos del Distrito Fiscal de la Selva Central, así mismo se utilizaron muchos tipos de investigación, los mismos que nos permitieron recolectar información que fue muy valiosa para la presente investigación, así como también nos sirvió para sacar conclusiones y brindar diversas y adecuadas recomendaciones, así como también soluciones que permitan un mejor aprovechamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa.

Asimismo, como se señaló en párrafos arriba, el proceso de investigación sirvió para realizar estudios con el fin de lograr la recopilación de fuentes de información, las mismas que fueron analizadas y nos brindaron resultados con los cuales, en base a su fiabilidad, nos permitieron saber cuáles fueron los motivos de un problema en específico. Al respecto esta investigación se realizó aplicando el método deductivo en conjunto con el tipo de investigación cuantitativa.

La investigación cuantitativa según (Rodríguez, 2010, p.32) nos dice que: El método cuantitativo tiene como objetivo el estudio de las causas de lo que se va a investigar, a través de diversas técnicas de estudio como pueden ser el cuestionario, análisis demográficos, etc. Asimismo señala que este método usa técnicas que producen números lo que permite un análisis estadístico de los resultados para poder relacionar las variables acompañadas con sustentos que pueden ser por ejemplo las tablas estadísticas.

3.1 Tipo y diseño de investigación

En este trabajo se aplicó el siguiente tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación

Descriptiva.- Mediante este tipo de investigación se llegó a conocer los grados de manejo y conocimiento de la Carpeta Electrónica por parte de los trabajadores administrativos del Distrito Fiscal de la Selva Central y en base a eso, se estableció un análisis FODA lo cual nos permitió determinar cuáles

serían las mejores soluciones a aplicar en el problema que estamos investigando, aplicando técnicas como la encuesta y también la observación. Aplicada: Se precisa que es aplicada porque apoyándose en la investigación, busca resolver un hechos reales dentro de las organizaciones, como es en este caso el Distrito Fiscal de la Selva Central.

Correlacional: Se precisa que es correlacional porque se desea averiguar la relación entre las dos variables utilizadas en esta investigación (Hernández, et al (2003) p.121).

3.1.2 Diseño de la investigación

Asimismo, en este estudio corresponde una investigación de un diseño basado en lo no experimental, debido a que la investigación se realizó, observando sólo los hechos que vienen ocurriendo, para luego analizarlos, es decir sin tener influencia en alguna de las variables; lo que implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único, por lo que se tiene que es una investigación en la cual los cambios en la variable 1 ocurrieron ya, por lo cual el investigador, en este caso mi persona, solo pudo observar los hechos que vienen ocurriendo y analizarlos.(Kerlinger, 1983).

3.2 Variables y operacionalización

Identificación de variables, dentro del presente estudio se identificarán dos variables los cuales son: Variable a) Carpeta Electrónica Administrativa según López, J (2018) indica que es un sistema a través del cual se gestiona y controla de manera más eficiente el flujo documentario dentro de una institución. Asimismo usa la tecnología de la “firma digital” garantizando la autenticidad al identificar al firmante. Dentro de los principios legales de la Carpeta Electrónica Administrativa se menciona a los siguientes: Legalidad, equivalencia funcional, integridad, inalterabilidad, autenticidad, no repudio y neutralidad tecnológica.

Al respecto, el uso de la Carpeta Electrónica dentro de las instalaciones del Ministerio Público, tiene gran cantidad de beneficios entre los que se menciona: Ahorro presupuestal, eliminación del riesgo de pérdida de información, disponibilidad de uso las 24 horas del día los 7 días de la semana,

el valor legal de los documentos debido a la firma digital, acceso inmediato y concurrente y conexión entre todas las sedes del Ministerio Público.

Variable b) Gestión por procesos según Contreras (2017), indica que la gestión por procesos esta compuesta de diversas metodologías, las mismas que tienen como finalidad lograr una mejor eficiencia y eficacia de los procesos que se llevan a cabo en una organización. En el Perú la gestión por procesos busca lograr la calidad de atención y de servicio en todas las entidades estatales, es por ello que (la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), indica que la la implementación de la gestión por procesos en las entidades estatales se viene realizando de acuerdo a la Política Nacional de Modernización al ISO 9000, Modelo de Excelencia en la Gestión y Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población administrativa que usa la Carpeta Electrónica Administrativa fué de 95 usuarios al mes de diciembre del 2021, de los cuales se tomó como población muestral de estudio al personal administrativo que hacen un total de 76 servidores.

3.3.2 Muestra: En cuanto a la muestra, estuvo conformada por los trabajadores administrativos del Distrito Fiscal de la Selva Central, la misma que suma un total 76 servidores a ser usados como población muestral. Para realizar la presente investigación se consideró la población muestra de 76 servidores.

3.3.3 Muestreo: Al mismo tiempo se toma en cuenta que usando el método del alfa de Cronbach arroja un resultado de 0.725 lo que indica que la muestra es aceptable.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas para recolectar información: a) Análisis documental, donde estudiamos y analizamos los el manual de la Carpeta Electrónica Administrativa así como los procedimientos que se mencionan en ella. b) Encuesta, Con el fin de obtener la información que nos permita obtener los datos necesarios para la investigación, la encuesta comprende 19 preguntas que contienen respuestas de alternativas múltiples, las cuales fueron aplicadas al personal administrativo del Distrito Fiscal de la Selva Central.

Al respecto, en este estudio se utilizó como instrumento un cuestionario realizado a través de formulario de Google Drive debido a la distancia en la que se encuentran las distintas sedes que conforman este Distrito Fiscal. Asimismo este instrumento cuenta con 19 ítem, de los cuales 10 ítem pertenecen a la primera variable estudiada y 9 ítem a la segunda variable estudiada, utilizando la escala de Likert.

Con respecto a la validación del instrumento, el mismo fue validado por tres especialistas asignados por la Universidad César Vallejo. Los expertos que realizaron la validación fueron: Dr Gonzalo Alegria Varona, Dr Paúl Paucar Llanos y la Mg Luz Ricalde Chuco.

Con respecto a la confiabilidad, se realizó con una muestra de 15 colaboradores utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, así como el uso del software IBM SPSS Statistics 25, obteniendo el valor de 0.725 lo cual indica que la fiabilidad es aceptable.

3.5 Procedimientos

El presente estudio se desarrolló primero con la aceptación por parte de la Universidad César Vallejo del título de la investigación, para luego proceder a realizar la matriz de consistencia en donde especificó y detalló que dimensiones y que cuales se estudiarían así como la investigación a realizar, los instrumentos a usar y el tipo de técnica.

Al mismo tiempo se procedió a realizar y a entregar la carta de autorización dirigida a la señora Presidente de la Junta de Fiscales del Distrito Fiscal de la Selva Central con el fin de solicitar autorización para usar en mi población de muestra el instrumento seleccionado para la recolectar los datos de la investigación.

Luego se procedió a elaborar el cuestionario para la presentación a los 3 expertos elegidos por la Universidad César Vallejo para su revisión y aprobación.

Una vez obtenida la autorización de la Presidencia de la Junta de Fiscales del Distrito Fiscal de la Selva Central se procedió como siguiente paso a remitir los formularios a los colaboradores del Distrito Fiscal.

Con los datos recolectados se procedió a usar el software IBM SPSS Statistic 25 para obtener el Alfa de Cronbach y obtener la confiabilidad que pueda ser comparada con las hipótesis y poder obtener las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

En el presente estudio se aplicó el método de un nivel descriptivo, correlacional con un diseño no experimental de un enfoque cuantitativo utilizando la técnica de encuesta, analizamos la información obtenida y lo descargamos en un sistema computacional, por lo que una vez obtenidos los resultados se hizo uso de estadísticas a través de programas como el excel y el SPSS 25.

Una vez terminada la encuesta, los datos obtenidos en base a la información de los 76 colaboradores se evaluaron a través de la escala de Likert.

Esto con el fin de que la encuesta nos ayude a conocer las ventajas y desventajas que existen en la Carpeta Electrónica, además de aportar conocimiento de las funciones de esta Carpeta Electrónica como es que

ayuda a reducir los tiempos de espera y generación de documentos, así como también el gasto de materiales de escritorio.

Una vez completa la base de datos se procedió a usar el software IBM SPSS, donde se realizó el análisis mediante las tablas de frecuencia e histogramas para sustentar gráficamente los resultados obtenidos de cada ítem.

3.7 Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos se concluye que se respetó el anonimato en la participación del personal administrativo.

Asimismo se respetó la autonomía de la participación de cada colaborador.

Se solicitó el permiso necesario a la señora Presidente de la Junta de Fiscales del Distrito Fiscal de la Selva Central para poder realizar la encuesta al personal administrativo.

Se respetó el derecho de autor al citarlos en el presente trabajo en lo relacionado a las variables que se estudiaron.

IV RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación, de acuerdo lo arrojado por el SPSS 25 son los siguientes:

De acuerdo al resultado de la prueba realizada de la hipótesis general de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre la Carpeta Electrónica Administrativa y la gestión por procesos en un resultado del 23.2%, teniendo como resultado una correlación positiva estadística entre dichas variables estudiadas.

De acuerdo al resultado obtenido de la prueba realizada de la hipótesis específica 1 de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre la mesa de partes y la gestión por procesos en un resultado del -3.7%, teniendo como resultado una baja significación estadística entre dichas variables estudiadas.

De acuerdo al resultado obtenido de la prueba realizada de la hipótesis específica 2 de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre el personal administrativo y la gestión por procesos en un resultado del 56.70%, teniendo como resultado una alta significación estadística entre dichas variables estudiadas.

De acuerdo al resultado obtenido de la prueba realizada de la hipótesis específica 3 de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre el archivo y trámite documentario y la gestión por procesos en un resultado del 31.9%, teniendo como resultado una correlación positiva estadística entre dichas variables estudiadas.

De acuerdo al resultado obtenido de la prueba realizada de la hipótesis específica 4 de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre la firma digital y la gestión por procesos en un resultado del -10.9%, teniendo como resultado una correlación débil estadística entre dichas variables estudiadas.

Asimismo con respecto a cada una de las preguntas del cuestionario

realizado en la presente investigación se tiene los siguientes resultados:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 1 de que si la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental se puede apreciar que los colaboradores estuvieron conformes en un 93.4% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 2 de que si la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 35.5%, De acuerdo en un 57.9% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 3 de que si está satisfecho con el sistema de gestión documental – Carpeta Electrónica Administrativa se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 43.4%, De acuerdo en un 50% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 4 de que si conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 28.9%, De acuerdo en un 71.10%.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 5 de que si considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 50%, De acuerdo en un 43.4% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 6 de que si el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 25%, De acuerdo en un 75%.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 7 de que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 50%, De acuerdo en un 43.4% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 8 de que si considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 38.2%, De acuerdo en un 48.7% mientras que un 13.2% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 9 de que si considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados digitalmente se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 64.5%, De acuerdo en un 28.9% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 10 de que si considera que que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 63.2%, De acuerdo en un 30.3% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 11 de que si considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 25%, De acuerdo en un 53.9% mientras que un 21.1% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 12 de que si considera que la administración da a conocer los procesos de mejora en la institución se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 15.8%, De acuerdo en un 56.6% mientras que un 27.6% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 13 de que si estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 43.4%, De acuerdo en un 38.2% mientras que un 18.4% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 14 de que si considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 5.3%, De acuerdo en un 56.6%, un 36.8% prefirió no opinar mientras que un 1.3% estuvo En desacuerdo.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 15 de que si considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 31.6%, De acuerdo en un 38.2%, un 28.9% prefirió no opinar mientras que un 1.3% estuvo En desacuerdo.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 16 de que si considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 14.5%, De acuerdo en un 76.3%, mientras que un 9.2% prefirió no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 17 de que si considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 13.2%, De acuerdo en un 68.4%, un 13.2% prefirió no opinar mientras que un 5.3% estuvo En desacuerdo.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 18 de que si considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 9.2%, De acuerdo en un 64.5%, mientras que un 26.3% prefirió

no opinar.

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta 19 de que si considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 30.3%, De acuerdo en un 52.6%, mientras que un 17.1% prefirió no opinar.

Para mayor sustento a lo señalado en los resultados obtenidos en la presente investigación ver anexo 12 en el cual se aplica la estadística descriptiva y ver el anexo 13 en el se aplica la estadística inferencial de todos los ítems trabajados, así como también la comprobación de todas las hipótesis de la presente investigación.

V DISCUSIÓN

A continuación. Se presenta la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación y los objetivos, resultados y conclusiones de los autores que son mencionados en los antecedentes de la presente investigación.

En la presente investigación se encontró una correlación positiva entre mis variable 1 y variable 2, las cuales son la Carpeta Electrónica Administrativa y la Gestión por procesos, lo que responde a lo planteado en mi hipótesis general.

Con respecto a mi primera hipótesis específica que corresponde a la dimensión Mesa de partes, los resultados obtenidos muestran correlación con baja significación estadística entre dichas variables estudiadas.

Con respecto a la segunda hipótesis específica que corresponde al personal administrativo, los resultados obtenidos muestran correlación positiva media, teniendo como resultado una alta significación estadística entre dichas variables estudiadas.

Con respecto a la tercera hipótesis específica que corresponde al archivo y trámite documentario los resultados obtenidos muestran una correlación positiva estadística entre dichas variables estudiadas.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica que corresponde a la firma digital, se resuelve una correlacion media moderada entre la mesa de partes y la gestión por procesos en un resultado del -10.9%, teniendo como resultado una correlación débil estadística entre dichas variables estudiadas.

Para Cinar, E; Trott P; Christopher Simms (2019) en su trabajo denominado "Una exploración internacional de las barreras y tácticas en el proceso de innovación del sector público", ellos realizaron una exhaustiva investigación a fondo de los temas relacionados a las barreras tanto del personal como de recursos que existen para realizar la gestión por proyectos y la implementación de los innovaciones tecnológicas en las entidades públicas,

de Turquía, Inglaterra e Italia, determinaron que existen diferencias bien definidas con respecto a las barreras referente a la innovación, la misma que se ve reflejada de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de confiabilidad de la cuarta hipótesis.

Chancay y Murillo (2019) en su investigación con respecto a implementar la gestión por procesos en las universidades del país de Ecuador, aplicaron un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, a la vez que su población de muestra fue de 05 personas que fueron seleccionadas entre autoridades de universidades estatales. Determinando que una buena aplicación de la gestión por procesos permite lograr un cambio en función a las necesidades de los recursos humanos y tecnológicos, empleando normas de calidad para obtener objetivos deseados,

Para Garcia, Mendoza, Barreiro y Delgado (2018) en su investigación con respecto al control interno y la gestión administrativa dirigido a las empresas estatales, utilizarón un enfoque cualitativo, encuestando a una muestra censal de 10 gerentes de empresas estatales, concluyendo que una mejora en la ejecución de los recursos públicos permitió un mejor control a los encargados de la gestión administrativa.

Mendoza, A. (2017) en su investigación de la gestión administrativa en las medianas empresas en la zona de Manta en el país de Ecuador, aplicó un método cuantitativo- analítico, analizando con detalle la gestión administrativa en esas empresas, asimismo según los resultados obtenidos de la población encuestada, nos arrojó resultados negativos en el comportamiento, demostrando que esas empresas no tenían una buena gestión administrativa, ni visión estratégica adecuada, lo que ocasionaba conflictos internos que se reflejaban en la forma de como eran atendidos sus usuarios.

Peng, JP; Quan, J; Peng,L (2019) de su investigación denominada Madurez de las aplicaciones informáticas, capacidad institucional de gestión y capacidad de gestión de procesos investigan la madurez de la tecnología aplicada al mundo empresarial, así como lo necesario que es en la actualidad que las empresas cuenten con las certificaciones de la Organización

Internacional de Normalización (ISO), como muestra se tomo en cuenta a 123 empresas chinas a las cuales se entrevistó con sus ejecutivos y personal encargado del manejo de las tecnologías de la información, concluyendo que dichas empresas dependen de su capacidad de gestión para mejorar la madurez de las aplicaciones informáticas cuando no cuentan ISO, asi como tambien el contar con un ISO ayuda a las empresas con baja capicidad institucional de gestión a mejora la madurez de las aplicaciones de tecnología de la información.

Según Ramos, KHC; Montezano, L; daCosta, RLD; Silva, ACAD (2019) en su investigación denominada “Dificultades y beneficios de la implementación de la gestión por procesos en organizaciones públicas federales desde una perspectiva de los servidores”, en su estudio buscaban conocer cual es la opinión de los funcionarios federales del poder ejecutivo de Brazil referente a la implementación de la gestión por procesos dentro de dicha institución, aplicando un cuestionario abierto a una población muestral de 17 servidores, identificando una serie de dificultades y ganancias, llegando a la conclusión que es muy importante contar con una adecuada gestión por procesos para lograr beneficios para la institución y satisfacción a la ciudadanía, pero que, si no es internalizado en la institución adecuadamente puede generar muchas dificultades.

Asimismo según Zuhaira, B; Ahmad, N (2021) en su investigación tomaron como tema de análisis y estudio el hecho detectado de que la falta de herramientas de software, asi como demás herramientas tecnológicas implican que los procesos de gestión terminen siendo deficientes. Es por ello que a traves de su estudio presentan un análisis que identifica los pros y contras de estas herramientas tecnológicas, identificando en que áreas podrian desarrollarse en un futuro dichas herramientas.

Contreras Contreras, F., Olaya Guerrero, J.C & Matos Uribe, F.F. (2017) en su estudio denominado “Gestión por procesos, indicadores y estandares para unidades de información”, buscan generar un cambio total en la forma de como vienen siendo diseñadas las organizaciones, y en este caso específico,

las bibliotecas, brindando conceptos de diversos autores en referencia a la gestión por procesos, una descripción detallada de todas las partes que involucran a la misma, así como las funciones a realizar, los requisitos y los estándares que deben ser usados en las bibliotecas. Concluyendo que el uso y aplicación de la gestión por procesos puede generar enormes beneficios y ventajas a las organizaciones que lo usen.

Según Domínguez Begazo, P & Fernández Baca. W (2016) en su estudio denominado “Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión Pública” publicado en la Revista de investigación de ciencias administrativas de la UNMSM buscan demostrar que la gestión por procesos es un factor muy importante para lograr una buena gestión pública, y que es de uso obligatorio su aplicación en todas las entidades estatales si se quiere lograr una verdadera modernización del estado en nuestro país. Explican además que la gestión por procesos no se aplica de la noche a la mañana, sino más bien toma mucho esfuerzo y un largo tiempo. Asimismo brindan información con respecto a la importancia en identificar y posterior solución de los problemas y generalidades de la gestión por procesos, concluyendo que una buena aplicación de la gestión por procesos contribuye al éxito de la gestión de las entidades estatales.

Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). En su investigación denominada “Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Alpha Centauri, 2(3), 140–164” buscan determinar como viene gestionándose la modernización de estado peruano y sus instituciones, los motivos por el cual tomaron como entidad a estudiar a la Defensoría del Pueblo. Concluyendo que implementar la gestión por procesos en las entidades públicas toma mucho tiempo, pero que al ser aplicado correctamente demuestra ser un proceso muy productivo, así como también se determinó que no todas las entidades estatales siguen lo establecido en las pautas dispuestas para que sea aplicada según Norma Técnica N° 001-2018—SGP/PCM, lo que genera que en muchas ocasiones no se aplica la gestión por procesos de forma correcta además de en la mayor parte de las entidades que aplican este proceso no existe relación entre lo que está planificado con los

procedimientos a seguir.

Huapaya Capcha, Y (2019) en su investigación denominada Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú, tuvo como finalidad evaluar de que manera se venía implementando la gestión por procesos en el sistema educativo peruano, a través de una nueva cultura organizacional, todo esto realizando un tipo de investigación analítica, concluyendo que dicho proceso, al año de estudio, recién se estaba implementando, debido a lo tradicional que era el modelo que venían aplicando, siendo necesario realizar campañas formativas en todas las escuelas, colegios, institutos y universidades para lograr los cambios propuestos.

Según SERVIR (2021) menciona que, dentro de la política de modernización de la gestión pública se viene aplicando la gestión por procesos, la misma que está sustentada a los principios de la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001: 2015), siendo necesario que todas las entidades estatales cuenten con un plan estratégico, el cual es necesario para lograr una modernización del estado, la misma que busca que a través del uso correcto de los recursos asignados se diseñe y defina procesos y resultados que generen valor público. Asimismo, dentro de esta política de modernización, la gestión por procesos se perfila como el tercer pilar dentro de los tres ejes que lo conforman, siendo el medio por el cual una entidad estatal organiza y controla de forma transversal las diversas áreas que la conforman para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015) indica que la modernización del estado es una tarea pendiente por parte de todos los gobiernos de turno, pues la capacidad de un gobierno para generar resultados positivos están vinculadas a sus competencias y estas, a los servicios, los programas y los proyectos de su agenda. Por lo que se puede decir que, pese a los esfuerzos realizados no se logra que la modernización llegue a todas las entidades que conforman el aparato estatal, prueba de ello es que en los gobiernos anteriores al actual, en todos sus niveles, los funcionarios y servidores en su gran mayoría no saben explicar ni están preparados para eso;

incluso se puede decir que los servidores públicos no desean que los ciudadanos les demanden respuestas frente a los problemas con los servicios lo cual genera insatisfacción y molestia entre la ciudadanía.

VI CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se tienen las siguientes conclusiones:

Primero: Se resuelve que existe una correlación media moderada entre la variable 1 Carpeta Electrónica Administrativa y la variable 2 gestión por procesos según lo indicado por la correlación de Spearman en un resultado del 23.2%.

Segundo: De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la primera dimensión de la variable 1 de esta investigación, se resuelve una correlación inversa no significativa entre la mesa de partes y la gestión por procesos en un resultado del -3.7%.

Tercero: De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la segunda dimensión de la variable 1 de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre el personal administrativo y la gestión por procesos en un resultado del 56.70%, teniendo como resultado una alta significación estadística entre dichas variables estudiadas.

Cuarto: De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la tercera dimensión de la variable 1 de esta investigación, se resuelve una correlación media moderada entre el archivo y trámite documentario y la gestión por procesos en un resultado del 31.9%, teniendo como resultado una baja significación positiva estadística entre dichas variables estudiadas.

Quinto: De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la cuarta dimensión de la variable 1 de esta investigación, se resuelve una correlación inversa no significativa entre la mesa de partes y la gestión por procesos en un resultado del -10.9%, teniendo como resultado una baja significación estadística entre dichas variables estudiadas.

VII RECOMENDACIONES

Teniendo como base los resultados que se obtuvieron en esta investigación, se formulan las siguientes recomendaciones a la oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central:

Primero: Continuar con las capacitaciones que viene realizando el área de informática del Distrito Fiscal con respecto al manejo de la Carpeta Electrónica Administrativa.

Segundo: Desarrollar un programa de capacitaciones periódicas por parte de la Oficina de Administración, a todos los colaboradores en temas relacionados a la gestión por procesos con el objetivo de que puedan identificar los procesos que la conforman y como es aplicada dentro de la institución.

Tercero: Desarrollar capacitaciones a todos los colaboradores en normatividad de gestión pública con el fin de optimizar la labor brindada por ellos.

Cuarto: Gestionar el contrato con un nuevo proveedor de internet que permita conexiones estables y sin interrupciones de la misma.

Quinto: Continuar con la masificación en todas las sedes del Distrito Fiscal de la Carpeta Electrónica Administrativa.

REFERENCIAS

- Academy, E. (17 de enero de 2020). Enago Academy. Recuperado el 28 de mayo de 2020, de https://www.enago.com/es/academy/importance-of-research-ethics/#disqus_thread
- Al Ahbabi, SA , Singh, SK , Balasubramanian, S. y Gaur, SS (2019), "Percepción de los empleados sobre el impacto de los procesos de gestión del conocimiento en el desempeño del sector público", *Journal of Knowledge Management* , vol. 23 núm. 2, págs. 351-373. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2017-0348>
- Alessandro Hinna, Danila Scarozza & Fabrizio Rotundi (2018) Implementing Risk Management in the Italian Public Sector: Hybridization between Old and New Practices, *International Journal of Public Administration*, 41:2, 110-128, DOI: 10.1080/01900692.2016.1255959
- Alvarenga A, Matos F, Godina R, C. O. Matias J. Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*. 2020; 12(14):5824. <https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Alves, J. (2000). Liderazgo y Clima Organizacional.
- Ángeles M, Sánchez O, (2020), *Gestión administrativa del proceso comercial*, Libro, Ediciones Paraninfo S, A, Arganda del rey, Madrid, España, (2020), Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kwkLEAAQBAJ&pg=PA168&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjZ5tnmp5PwAhWqrJUCHf9KB9EQ6AEwB3oECAUQAg#v=onepage&q&f=false>
- Andrade de Freitas SA, Canedo ED, Santos Felisdório RC, Leão HAT. Analysis of the Risk Management Process on the Development of the Public Sector Information Technology Master Plan. *Information*. 2018; 9(10):248. <https://doi.org/10.3390/info9100248>
- Arias, J. (2020, setiembre) *Métodos de investigación online Herramientas digitales para recolectar datos*. Primera edición. Arequipa, Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Balasubramanian, S., Al-Ahbabi, S. and Sreejith, S. (2020), " Procesos de gestión del conocimiento y rendimiento: El impacto de la propiedad de las

- organizaciones del sector público", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 33 No. 1, pp. 1-21. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2019-0131>
- Begazo Villanueva, J. D., & Fernandez Baca, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 19(37), 25–30. <https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>
- Buick, F., Gardner, K., Glennie, M. & Johnson S. (2021), *Handbook on Performance Management in the Public Sector*. Edited by Deborah Blackman. Public Service Research Group, School of Business, UNSW Canberra, Australia. <https://n9.cl/k7xjf>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., y Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad*. Ecuador: Editorial Mar Abierto. Recuperada de <https://is.gd/EiCLUv>
- Cáceres, L. (2018, Jul - Set)). La productividad laboral en América Latina. *Revista Vol. 73 Issue 754, p245-275, 31p Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" - El Salvador*<https://revistas.uca.edu.sv/index.php/eca/article/view/3169/3155>
- Capcha, Y. A. H. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), . DOI: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Castellnou, R. (2020), La necesidad de gestión por procesos. Artículo de revisión. Recuperado de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Chancay y Murillo (2019), Gestión basada en procesos en las universidades públicas. *Revista caribeña de ciencias sociales*. Recuperado <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/procesos-universidades-publicas.html>
- Cinar, E; Trott P; Christopher Simms (2019), Una exploración internacional de las barreras y tácticas en el proceso de innovación del sector público. *Public Management Review*, DOI: 10.1080/14719037.2019.1668470
- Contreras Contreras, F., et al. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Biblioteca Nacional del Perú.

- Decreto Supremo N° 054-2018-PCM. (2018). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
Recuperada de <https://is.gd/Hcg6vt>
- Delgado G, Calsina W. (2019), Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. Revista científica. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, 2019. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81662532012/index.html>
- DIARIO, O. (21 de junio de 2018). Que es el metodo descriptivo. La investigación, importante en el método descriptivo, pág. s/n
- Directiva de Emisión, recepción y despacho de documentos administrativos en el Ministerio Público. Recuperado de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3147766/ANEXO%20RESOLUCION%20DE%20LA%20GERENCIA%20GENERAL-000797-2020-GG.pdf.pdf>
- Económicos, O. p. (2014). Estudio de la OCDE sobre la integridad del Perú.
- Enrico Bracci, Tallaki Mouhcine, Tarek Rana & Danture Wickramasinghe (2021) Risk management and management accounting control systems in public sector organizations: a systematic literature review, *Public Money & Management*, DOI: 10.1080/09540962.2021.1963071
- Esposito, G., Ferlie, E., & Gaeta, G. L. (2018). The European public sectors in the age of managerialism. *Politics*, 38(4), 480–499. <https://doi.org/10.1177/0263395717727253>
- Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164.
- Gokalp, E., Demirors, O., & Eren, P. E. (2020). Public personnel management process capability assessment. *Public Personnel Management*, 49 (1), 111–140. <https://doi.org/10.1177/0091026019833412>
- Hernández, et al (2003) p.121
- Herrero, P. (2021, 4 mayo). La importancia de medir los procesos para una gestión eficiente. Sage Advice España. <https://www.sage.com/es-es/blog/laimportancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/>
- Iglesias Alonso, Ángel (2010). La Planificación Estratégica como instrumento de gestión pública en el gobierno local: Análisis de caso. Cuadernos de Gestión,

10(1),101-119.

Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274319556005>

Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*. México: Ed. Interamericana

Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. DOI :<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Navas, J. & Guerras, L. (1998), *Casos de dirección estratégica de la empresa*, 1° edición.

Lira, J. (2021), *Despapelización de empresas, el camino hacia la nueva era de la gestión*, Diario Gestión, Lima, Perú, 2021. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/despapelizacion-empresas-camino-nueva-gestion-66567-noticia/>

Lopez, J. (2018), *Manual de la Carpeta Electrónica Administrativa*

Plan de gobierno digital 2021-2023 – Ministerio Público. Recuperada de https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10044&id_tema=5&ver=D

Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Málaga: EUMED

Peng, JP; Quan, J; Peng, L (2019). *Revista de informática organizacional y de usuario final volumen 31- Número 1 – Enero-Marzo 2019*.

➤ Ramos, KHC; Montezano, L; daCosta, RLD; Silva, ACAD (2019), *Revista Gestao & tecnología*, Vol. 19 Issue: 4 Pag. 188-213. DOI: 10.20397/2177-6652/2019.v19i4.1593

Resolución de Gerencia General N° 000797-2020-MP-FN-GG. Recuperada de <https://www.gob.pe/institucion/mpfn/normas-legales/3026024-797-2022-mp-fn-gg>

Ramírez, A, Ramírez, R y Calderón, E. (2017). *La Gestión Administrativa en el*

- Desarrollo Empresarial. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Revista Contribuciones a la Economía. [Revista en línea] Disponible en: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). Métodos de investigación. Culiacán, Mexico: Universidad Autónoma de Sinaloa
- Rodríguez, D. (2020), Investigación aplicada: características, definición, ejemplos, Revista Lidefer, Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.
- Secretaría De Gestión Pública Presidencia Del Consejo De Ministros. (2021, 11 agosto). Implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública. Gobierno del Perú. [https://www.gob.pe/institucion/pcm/informespublicaciones/2065136-
implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-laadministracion-publica](https://www.gob.pe/institucion/pcm/informespublicaciones/2065136-implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-laadministracion-publica)
- Servir (2021). Gestión por procesos en la administración pública Cuaderno de trabajo.
- Solano, M. (2018), Diccionario de términos y conceptos de la Administración por vía electrónica, integral octubre 2018
- Suárez R., Rodríguez Y., Muñoz N. (2017), "Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral" Analysis of perception about administrative strategies and the impact on labor productivity Bogota – Colombia. <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/396/349>
- Van der Wal, Z, Demircioglu, MA (2020) La innovación del sector público en Asia-Pacífico: tendencias, retos y oportunidades. Australian Journal of Public Administration 79(3): 271–278.
- Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa, 4(7), 31-43. Obtenido de <https://is.gd/O1rawc>
- Zuhaira, B. and Ahmad, N. (2021), "Business process modeling, implementation, analysis, and management: the case of business process management tools", Business Process Management Journal, Vol. 27 No. 1, pp. 145-183. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-06-2018-0168>

ANEXOS

ANEXO 1: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chanchamayo, 26 de abril del 2022

Magister

Janet Rosana Almeyda Escobar

Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de la Selva Central

Presente:

Yo, RAÚL MARTÍN PALOMINO CUMAPA, identificado con DNI N° 47010700, con domicilio en Jirón Alcanfores 192 – Chanchamayo, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Callao y que, con el objetivo de desarrollar mi tesis para la obtención del grado respectivo, requiero el uso de datos de la institución, así como también aplicar una encuesta al personal administrativo de la institución que usted dirige y donde actualmente laboro como operador administrativo.

Asimismo, solicito su autorización para que una vez finalizado el trabajo se publique la tesis titulada “Carpeta Electrónica Administrativa y Gestión por Procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal – Selva Central año 2022”.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho concederme el permiso y autorización correspondiente para el logro de mis objetivos con la culminación de mi tesis.


Raúl Martín Palomino Cumapa
DNI: 47010700
Celular: 968689674
Email: rmpalominoc@gmail.com



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chanchamayo, 25 de julio del 2022

Magister

Janet Rossana Almeyda Escobar

Presidenta de la Junta de Fiscales del Distrito Fiscal de la Selva Central

Presente:

Yo, RAÚL MARTÍN PALOMINO CUMAPA, identificado con DNI N° 47010700, con domicilio en Jirón Alcanfores 192 – Chanchamayo, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Callao y que, con el objetivo de exponer mi tesis para la obtención del grado respectivo, solicito su autorización para que se publique la tesis titulada “Carpeta Electrónica Administrativa y Gestión Procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central año 2021” en el Repositorio de la Universidad César Vallejo.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho concederme el permiso y autorización correspondiente para el logro de mis objetivos con la culminación de mi tesis.



Raúl Martín Palomino Cumapa

DNI: 47010700

Celular: 968689674

Email: rmpalominoc@gmail.com

ANEXO 2: Respuesta al requerimiento de la solicitud



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SELVA CENTRAL

Chanchamayo, 19 de Mayo del 2022



Firma
Digital

Firmado digitalmente por ALMEYDA
ESCOBAR Janet Rossana FAU
20131370301 eSB
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Df Se
Móvil: Soy el autor del documento
Fecha: 19.05.2022 16:36:40 -0500

CARTA N° 000041-2022-MP-FN-PJFSSELVACENTRAL

Señor:
RAUL MARTIN PALOMINO CUMAPA

Asunto : Respuesta a lo solicitado.

Referencia : Escrito de 26 abril 2022

Expediente : PJFS S20220001197



Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y en atención a lo solicitado por su persona, esta Presidencia le comunica la **AUTORIZACIÓN** para la aplicación de la encuesta solicitada al personal administrativo, a fin de coadyubar al desarrollo de los cursos propios de la Maestría en Gestión Pública que lleva realizando; para tal efecto, deberá coordinar con la Oficina de Administración del Distrito Fiscal, sobre el día y hora para su aplicación, sin afectar las labores propias de la institución.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

JANET ROSSANA ALMEYDA ESCOBAR
Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores
Distrito Fiscal de la Selva Central

PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SELVA CENTRAL

(064) 53-1951 / Cel 945306443
Av. Circunvalación S/N Cuarta Cuadra - La Merced -
Chanchamayo - Junin - Perú

pjfs.selvacentral@mpfn.gob.pe

EXPEDIENTE: PJFS S20220001197
CODUN: BNXD9
R. 3124
JRAE/kachc

Este es una copia auténtica digital de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 008-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.

4B3ED7A39EBAD97A817E100DECE2E921AE1F9589CEA0CC4E3F75FC020B40F84285D83081E08E07A2583CD283160F388DA87A6935C4C3761761456FAD6AF3ADP



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SELVA CENTRAL

Chanchamayo, 02 de Agosto de 2022

CARTA N° 000075-2022-MP-FN-PJFSSELVACENTRAL



Firmado electrónicamente por: Almeyda
Escobar Janet Rossana
Presidente de la Junta de Fiscales
Superiores del DF Selva Central
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/08/2022 10:04:19

Señor:

RAUL MARTIN PALOMINO CUMAPA

Administración del Distrito Fiscal Selva Central

Asunto : Respuesta a lo solicitado.

Referencia : Escrito (25JUL2022)

Expediente : PJFS S20220001973

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y en atención a lo solicitado, ésta Presidencia cumple con **AUTORIZAR** la publicación de su tesis de post grado, a fin de coadyubar a los logros propios de la Maestría en Gestión Pública que ha realizado.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

JANET ROSSANA ALMEYDA ESCOBAR
Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores
Distrito Fiscal de la Selva Central

PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SELVA CENTRAL

(064) 53-1951 / Cel 945306443

Av. Circunvalación S/N Cuarta Cuadra - La Merced -

Chanchamayo - Junín - Perú

pjfs.selvacentral@mpfn.gob.pe

EXPEDIENTE: PJFS S20220001973

CODUN: 7JQBC

R. 4993

JRAE/kachc

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.
4255EAD799591A93CAEABD41A1C91DF6D45B82979859985B49AF23240D3F48DF2B93A2C735F5F02578014EA79EB5274B1811C2343B30469A492AE644F

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Carpeta Electrónica Administrativa

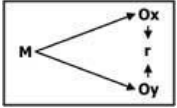
N°	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	RANGOS
1	Mesa de partes	-Documentos tramitados en el día -Índice de atención del personal usuario	1-2	Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de conceptos: <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De Acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni de desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) 	Inadecuada (10 - 23) Moderada (24 - 37) Buena (38 - 50)
2	Personal administrativo	- Índice de satisfacción del personal administrativo -Manejo del sistema -Tiempo de espera en la gestión documentaria	3-5		
3	Archivo y trámite documentario	-Cantidad de documentos a archivar en forma digital -Acceso a los documentos generados	6-7		
4	Firma digital	-Ahorro de tiempos -Validez jurídica -Cantidad de papel usado	8-10		

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión por procesos

N°	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	RANGOS
1	Determinación de procesos	-Identificación de los procesos -Determinar la interacción de los procesos -Caracterización de los procesos	11-13	Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de conceptos: <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De Acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni de desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) 	Inadecuada (9 - 21) Moderada (22 - 34) Buena (35 - 45)
2	Seguimiento, medición y análisis de procesos	-Medición de los procesos -Análisis de los procesos	14-15		
3	Mejora de procesos	-Selección de problemas -Causa y efecto -Selección de mejoras -Implementación de mejoras	16-19		

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

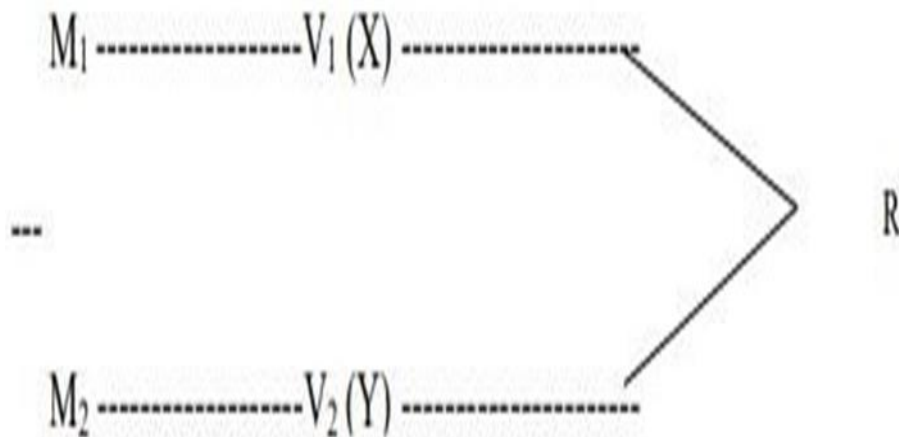
TÍTULO: CARPETA ELECTRÓNICA Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL DISTRITO FISCAL SELVA CENTRAL EN EL AÑO 2021						
Problema General y específico	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología	Población y muestra	Escala de valores
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la Carpeta Electrónica Administrativa se relaciona con la Gestión por Procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal – Selva Central Año 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera la mesa de partes se relaciona con la Gestión por Procesos</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la Carpeta Electrónica Administrativa y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la mesa de partes y la gestión por procesos en la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la Carpeta Electrónica Administrativa y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe relación entre la mesa de partes y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.</p>	<p>VARIABLE 1 Carpeta Electrónica</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesa de partes - Personal administrativo - Archivo y trámite documentario - Firma digital <p>VARIABLE 2 Gestión por procesos</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de procesos - Seguimiento, medición y 	<p>MÉTODO Y DISEÑO</p> <p>TIPO: Investigación Aplicada</p> <p>NIVEL: Descriptivo-Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>El diseño planteado es esquematizado como sigue:</p> 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está constituida por los servidores administrativos del DF Selva Central. Asimismo, la muestra probabilística se calcula un aproximado de: 76, servidores.</p> <p>ESTADÍSTICA</p> <p>Para el análisis de datos se empleó el modelo estadístico matemático el cual se refiere a las técnicas investigativas</p>	<p>Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de concepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2)

<p>en la Oficina de Administración del Ministerio Público del Distrito Fiscal – Selva Central Año 2021?</p> <p>¿De qué manera el personal administrativo se relaciona con la Gestión por Procesos en la Oficina de Administración del Ministerio Público del Distrito Fiscal – Selva Central Año 2021?</p> <p>¿De qué manera el área de archivo y trámite documentario se relaciona con la Gestión por Procesos en la Oficina de Administración del Ministerio Público del Distrito Fiscal – Selva Central Año 2021?</p>	<p>Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre el personal administrativo y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre el área de archivo y trámite documentario y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.</p>	<p>Existe relación entre el personal administrativo y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021</p> <p>Existe relación entre el área de archivo y trámite documentario y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021.</p> <p>Existe relación entre la firma digital y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central en el año 2021.</p>	<p>análisis de procesos</p> <p>- Mejora de procesos</p>		<p>que se utilizarán para analizar, interpretar y representar los datos recolectados con la finalidad de establecer los resultados fehacientes mediante la estadística y se procederá mediante la organización y ordenamiento de los datos recopilados a través de las encuestas. Par ello se trabajará el programa estadístico SPSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1)
--	---	---	---	--	--	--

<p>¿De qué manera la firma digital se relaciona con la Gestión por Procesos en la Oficina de Administración del Ministerio Público del Distrito Fiscal – Selva Central Año 2021?</p>	<p>Determinar cuál es la relación entre la firma digital y la gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de la Selva Central en el año 2021.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 6: Diseño de investigación

Un diseño basado en lo no experimental, debido a que la investigación se realizará, observando sólo los hechos que vienen ocurriendo, para luego analizarlos, es decir sin tener influencia en alguna de las variables; lo que implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único, por lo que se tiene que será una investigación en la cual los cambios en la variable 1 ocurrieron ya, por lo cual el investigador, en este caso mi persona, solo podrá observar los hechos que vienen ocurriendo y analizarlos.(Kerlinger, 1983).



En dónde:

M1, Es la muestra representativa de la variable V1

M2, Es la muestra representativa de la variable V2

X, Es la medición de la variable V1

Y, Es la medición de la variable V2

R, Es el nivel de la relación entre las variables

M, Es la muestra, en donde R, corresponde a la relación entre la Carpeta Electrónica y la gestión por procesos, y M1 y M2 corresponden a los datos que se recogen de dicha muestra.

ANEXO 7: Cálculo de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente expresión:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n es igual a la muestra

N es igual a la población

Z es la variable normal estándar = 1.96

P es la prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q es la prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E es el Error de precisión = 0.05

Una vez conociendo los conceptos, se reemplaza por los datos en la fórmula:

$$n = 1.962 \times 95 \times 0.5 \times 0.5 / (95-1)0.052 + 1.962 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 91.24/0.24+0.96$$

$$n = 91.24/1.20 = 76$$

Cuadro N° 1

Distribución Poblacional y Muestral del DF Selva Central

Población	Cantidad	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
Sede Central	40	0.42	32
Sede Tarma	28	0.29	22
Sede Arequipa	17	0.18	14
Sede San Carlos	10	0.11	8
Total	95	1	76

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 8: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

TÍTULO: Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: MESA DE PARTES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario	X		x		x		
2	Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PERSONAL ADMINISTRATIVO							
3	Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	X		X		X		
4	Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	X		X		X		
5	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	X		X		X		
	DIMENSIÓN: AREA DE ARCHIVO Y TRAMITE DOCUMENTARIO							
6	Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico.	X		X		X		
7	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIRMA DIGITAL							
8	Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	X		X		X		
9	Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	X		X		X		
10	Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gonzalo Alegría Varona DNI: 06513752

Especialidad del validador: Docente investigador – Gestión Pública.

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

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

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

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

17 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DE PROCESOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	X		x		x		
12	Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	X		X		X		
13	Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS							
14	Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	X		X		X		
15	Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS							
16	Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	X		X		X		
17	Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	X		X		X		
18	Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	X		X		X		
19	Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gonzalo Alegría Varona DNI: 06513752

Especialidad del validador: Docente investigador – Gestión Pública.

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

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

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

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

17 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

TÍTULO: Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: MESA DE PARTES							
1	Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario	X		X		X		
2	Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PERSONAL ADMINISTRATIVO							
3	Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	X		X		x		
4	Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	X		X		X		
5	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ÁREA DE ARCHIVO Y TRAMITE DOCUMENTARIO							
6	Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico.	X		X		X		
7	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIRMA DIGITAL							
8	Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	X		X		X		
9	Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	X		X		X		
10	Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Paul Paucar Llanos DNI: 25691179

Especialidad del validador: Docente organización, funcionamiento y estructura del estado – Gestión pública

01 de junio del 2022

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DE PROCESOS							
11	Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	X		X		X		
12	Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	X		X		X		
13	Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS							
14	Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	X		X		X		
15	Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS							
16	Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	X		X		X		
17	Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	X		X		X		
18	Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	X		X		X		
19	Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Paul Paucar Llanos DNI: 25691179

Especialidad del validador: **Docente organización, funcionamiento y estructura del estado – Gestión pública**

01 de junio del 2022

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

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



TÍTULO: Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: MESA DE PARTES							
1	Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario	X		X		X		
2	Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PERSONAL ADMINISTRATIVO							
3	Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	X		X		X		
4	Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	X		X		X		
5	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	X		X		X		
	DIMENSIÓN: AREA DE ARCHIVO Y TRAMITE DOCUMENTARIO							
6	Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico.	X		X		X		
7	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIRMA DIGITAL							
8	Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	X		X		X		
9	Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	X		X		X		
10	Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr: Luz Marlene Ricalde Chuco DNI: 41844177

Especialidad del validador: Docente investigador – Gestión Pública.

Lima 01 de junio de 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DE PROCESOS							
11	Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	X		X		X		
12	Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	X		X		X		
13	Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS							
14	Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	X		X		X		
15	Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS							
16	Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	X		X		X		
17	Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	X		X		X		
18	Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	X		X		X		
19	Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr: **Luz Marlene Ricalde Chuco** **DNI: 41844177**

Especialidad del validador: **Docente investigador – Gestión Pública.**

Lima 01 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 9: CUESTIONARIO

Sección 1 de 6

Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

DATOS PERSONALES

Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

Descripción (opcional)

Edad (años cumplidos) *

Texto de respuesta breve

Sexo (M o F) *

M Masculino

F Femenino

¿Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera Ud. que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de cómo se viene realizando el trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

¿Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección



Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. año 2021

Descripción (opcional)

Edad (años cumplidos) *

Texto de respuesta breve

Sexo (M o F) *

M Masculino

F Femenino

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

Sección 5 de 6

PARTE 1 DE 2



1. SOBRE SATISFACCIÓN DE USO DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA

¿Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Considera Ud. que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas? *

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
-

¿Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de cómo se viene realizando el trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

ANEXO 10: Recolección de datos de las variables de estudio

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 19 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 76																									
Mesa de partes		Personal Administrativo			Archivo y tramite documentario		Firma digital			Determinación de procesos			Seguimiento, medición y análisis de procesos		Mejora de los procesos				Variable 1	Variable 2	Variable 1 Dimensión 1	Variable 1 Dimensión 2	Variable 1 Dimensión 3	Variable 1 Dimensión 4	
Número de documentos tramitados	Índice de atención de usuarios	Índice de satisfacción del personal administrativo	Manejo del sistema	Tiempos de espera en la gestión documentaria	Cantidad de documentos a archivar en digital	Acceso a los documentos generados	Ahorro de tiempos	Validez jurídica	Cantidad de papel usado	Identificación de los procesos	Determinar la interacción de los procesos	Caracterización de los procesos	Medición de los procesos	Análisis de los procesos	Selección de problemas	Causa y efecto	Selección de mejoras	Implementación de mejoras	V1	V2	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	
Colaborador 1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	2	2	4	4	5	5	46	35	10	13	9	14
Colaborador 2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	47	36	10	14	10	13
Colaborador 3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	48	34	10	13	10	15
Colaborador 4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	48	38	10	14	10	14
Colaborador 5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	47	41	10	15	9	13
Colaborador 6	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	44	35	9	14	8	13
Colaborador 7	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	46	36	8	15	9	14
Colaborador 8	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	46	38	8	14	9	15
Colaborador 9	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	42	35	8	13	8	13
Colaborador 10	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	41	36	8	12	9	12
Colaborador 11	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	33	35	6	10	7	10
Colaborador 12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	42	36	8	13	8	13
Colaborador 13	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	43	33	9	12	8	14
Colaborador 14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	41	36	9	12	8	12
Colaborador 15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	42	30	9	12	8	13
Colaborador 16	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	43	35	9	12	8	14
Colaborador 17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	42	36	8	13	8	13
Colaborador 18	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	45	34	10	12	9	14
Colaborador 19	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	44	30	9	12	9	14
Colaborador 20	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	44	36	8	14	9	13
Colaborador 21	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	44	34	8	13	8	15
Colaborador 22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	48	35	10	13	10	15
Colaborador 23	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	48	38	10	14	10	14
Colaborador 24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	47	41	10	15	9	13
Colaborador 25	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	44	34	9	14	8	13
Colaborador 26	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	46	36	8	15	9	14
Colaborador 27	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	46	39	8	14	9	15
Colaborador 28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	42	36	8	13	8	13
Colaborador 29	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	41	38	8	12	9	12
Colaborador 30	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	33	35	6	10	7	10
Colaborador 31	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	48	34	10	13	10	15
Colaborador 32	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	48	37	10	14	10	14
Colaborador 33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	47	41	10	15	9	13
Colaborador 34	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	44	35	9	14	8	13
Colaborador 35	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	46	37	8	15	9	14
Colaborador 36	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	46	38	8	14	9	15
Colaborador 37	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	42	35	8	13	8	13

Colaborador 38	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	37	8	12	9	12
Colaborador 39	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	33	34	6	10	7	10
Colaborador 40	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	37	8	13	8	13
Colaborador 41	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	43	33	9	12	8	14
Colaborador 42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	41	38	9	12	8	12
Colaborador 43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	42	31	9	12	8	13
Colaborador 44	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	43	35	9	12	8	14
Colaborador 45	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	37	8	13	8	13
Colaborador 46	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	45	33	10	12	9	14
Colaborador 47	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	44	31	9	12	9	14
Colaborador 48	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	44	36	8	14	9	13
Colaborador 49	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	44	33	8	13	8	15
Colaborador 50	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	48	33	10	13	10	15
Colaborador 51	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	48	37	10	14	10	14
Colaborador 52	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	42	36	8	13	8	13
Colaborador 53	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	45	34	10	12	9	14
Colaborador 54	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	44	30	9	12	9	14
Colaborador 55	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	44	36	8	14	9	13
Colaborador 56	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	44	34	8	13	8	15
Colaborador 57	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	48	35	10	13	10	15
Colaborador 58	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	48	38	10	14	10	14
Colaborador 59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	47	41	10	15	9	13
Colaborador 60	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	44	34	9	14	8	13
Colaborador 61	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	46	36	8	15	9	14
Colaborador 62	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	46	39	8	14	9	15
Colaborador 63	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	42	36	8	13	8	13
Colaborador 64	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	41	38	8	12	9	12
Colaborador 65	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	33	35	6	10	7	10
Colaborador 66	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	48	34	10	13	10	15
Colaborador 67	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	48	37	10	14	10	14
Colaborador 68	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	47	41	10	15	9	13
Colaborador 69	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	44	35	9	14	8	13
Colaborador 70	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	46	37	8	15	9	14
Colaborador 71	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	46	38	8	14	9	15
Colaborador 72	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	42	35	8	13	8	13
Colaborador 73	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	46	38	8	14	9	15
Colaborador 74	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	42	35	8	13	8	13
Colaborador 75	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	37	8	12	9	12
Colaborador 76	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	33	34	6	10	7	10

ANEXO 11: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 15

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad del plan piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	19

3. Estadística de cada pregunta realizada en el plan piloto

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa ha mejorado la atención a los usuarios	4,33	,617	15
Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	3,87	,743	15
Esta satisfecho con el sistema de gestion documental - Carpeta Electrónica Administrativa	4,47	,640	15
Esta satisfecho con el sistema de gestion documental - Carpeta Electrónica Administrativa	4,27	,704	15

Conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	4,33	,488	15
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	4,47	,640	15
Estima que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa mejora la forma de como se archiva los documentos	4,33	,488	15
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	4,33	,617	15
Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	4,20	,676	15
Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	4,53	,640	15
Considera que el uso de la firma digital ayuda a ahorrar el uso de papel bond	4,47	,640	15
Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	3,93	,704	15
Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	4,40	,737	15
Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	3,60	,737	15
Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	4,00	,926	15
Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	4,07	,458	15
Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	3,87	,743	15
Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	3,87	,640	15
Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo	4,00	,756	15

3.1.2.1 Estadística del total de cada pregunta realizada en el plan piloto

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa ha mejorado la atención a los usuarios	75,00	22,857	,680
Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	75,47	27,695	,753
Esta satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	74,87	24,695	,709
Esta satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	75,07	24,210	,706
Conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	75,00	24,857	,704
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	74,87	21,838	,664
Estima que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa mejora la forma de como se archiva los documentos	75,00	24,286	,696
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	75,00	23,571	,691
Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	75,13	25,695	,725
Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	74,80	25,886	,725

Considera que el uso de la firma digital ayuda a ahorrar el uso de papel bond	74,87	23,124	,686
Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	75,40	25,686	,726
Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	74,93	26,924	,743
Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	75,73	24,352	,710
Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	75,33	25,095	,734
Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	75,27	27,067	,732
Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	75,47	26,267	,736
Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	75,47	26,267	,730
Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo	75,33	23,667	,701

3.1.2.2 Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación Tamaño de muestra: n = 15 (parte 1)

Estadísticos

	Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa ha mejorado la atención a los usuarios	Esta satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	Esta satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	Conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	Estima que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa mejora la forma de archivar los documentos	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	Considera que el uso de la firma digital ayuda a ahorrar el uso de papel bond
N	Válido	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,53	4,33	4,47	4,27	4,33	4,47	4,33	4,33	4,47
Mediana		5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
Moda		5	4	5	4	4	5	4	4	5
Desv. Desviación		,640	,617	,640	,704	,488	,640	,488	,617	,640
Varianza		,410	,381	,410	,495	,238	,410	,238	,381	,410
Rango		2	2	2	2	1	2	1	2	2

3.1.2.3 Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación
Tamaño de muestra: n = 15 (parte 2)

Estadísticos

	Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo	
N	Válido	15	15	15	15	15	15	15	15	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		3,87	3,93	4,40	3,60	3,87	4,00	4,07	3,87	4,00
Mediana		4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	5	4	4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,743	,704	,737	,737	,743	,926	,458	,640	,756
Varianza		,552	,495	,543	,543	,552	,857	,210	,410	,571
Rango		2	2	2	3	3	3	2	2	2

ANEXO 12: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 76

1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	76	100,0

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

2. Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	19

3. Estadística de las preguntas realizadas

	Media	Desv. Desviación	N
Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario	4,29	,585	76
Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios	4,37	,608	76
Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	4,37	,709	76
Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	4,29	,457	76
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	4,43	,618	76
Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico.	4,25	,436	76

Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	4,43	,618	76
Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	4,25	,676	76
Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	4,58	,617	76
Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales	4,57	,618	76
Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	4,04	,682	76
Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	3,88	,653	76
Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	4,25	,751	76
Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	3,66	,601	76
Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	4,00	,816	76
Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	4,05	,487	76
Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	3,89	,685	76
Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	3,83	,575	76
Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución	4,13	,680	76

4. Estadística del total de preguntas realizadas en la investigación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario	75,28	20,523	,629	,686
Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios	75,20	21,574	,399	,705
Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa	75,20	21,414	,347	,709
Conoce Ud. el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	75,28	22,043	,454	,705
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	75,13	19,316	,828	,664
Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico.	75,32	21,766	,551	,699
Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	75,13	21,022	,492	,696
Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	75,32	22,672	,166	,726

Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	74,99	23,053	,129	,728
Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales	75,00	20,373	,616	,685
Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	75,53	25,479	-,254	,763
Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	75,68	22,832	,150	,727
Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	75,32	23,899	-,036	,748
Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	75,91	21,285	,460	,700
Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	75,57	21,742	,235	,722
Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	75,51	23,000	,205	,721
Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	75,67	22,490	,190	,724
Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	75,74	23,423	,079	,731
Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo dentro de la institución	75,43	20,996	,439	,700

5. Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
79,57	24,196	4,919	19

6. Estadístico de las 19 preguntas que conforman la investigación, tamaño de muestra: n= 76 (parte 1)

	Considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente	Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa ha mejorado la atención a los usuarios	Esta satisfecho con el sistema de gestion documental - Carpeta Electrónica Administrativa	Esta satisfecho con el sistema de gestion documental - Carpeta Electrónica Administrativa	Conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental	Considera que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico.	Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella	Considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos	Considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales	
N	Válido	76	76	76	76	76	76	76	76	76	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		4,58	4,29	4,37	4,37	4,29	4,43	4,25	4,43	4,25	4,57
Mediana		5,00	4,00	4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	5,00
Moda		5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
Desv. Desviación		,617	,585	,608	,709	,457	,618	,436	,618	,676	,618
Varianza		,380	,342	,369	,502	,208	,382	,190	,382	,457	,382
Rango		2	2	2	2	1	2	1	2	2	2

Estadístico de las 19 preguntas que conforman la investigación, tamaño de muestra: n= 76 (parte 2)

	Considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución	Considera que la Administración da a conocer los procesos de mejora en la institución	Estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales	Considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas	Considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo	Considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos	Considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios	Considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales	Considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo	
N	Válido	76	76	76	76	76	76	76	76	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		4,04	3,88	4,25	3,66	4,00	4,05	3,89	3,83	4,13
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	5	4	4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,682	,653	,751	,601	,816	,487	,685	,575	,680
Varianza		,465	,426	,563	,361	,667	,237	,469	,330	,462
Rango		2	2	2	3	3	2	3	2	2

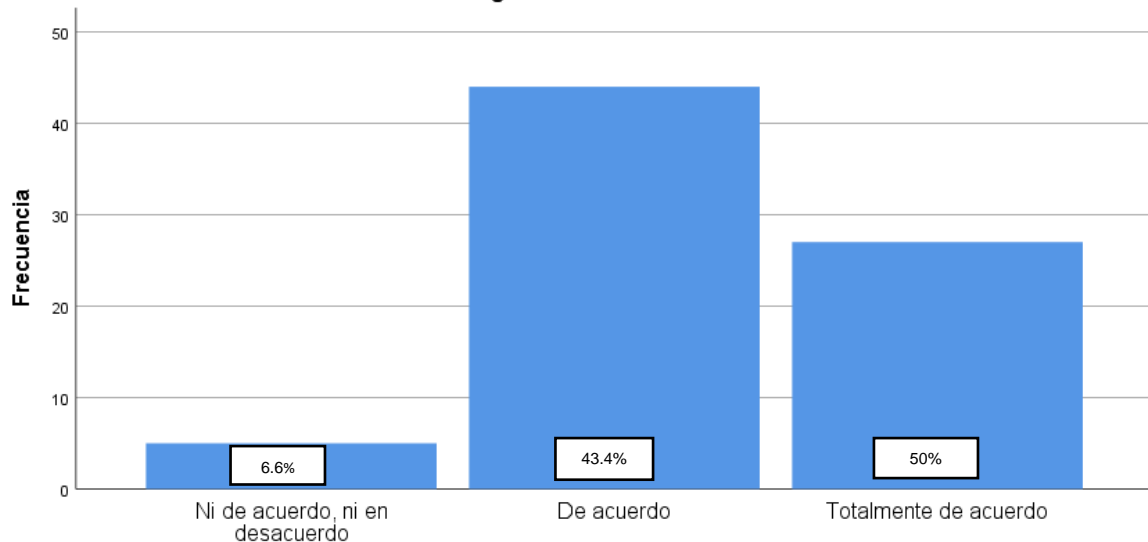
7. Tabla de frecuencias y gráficos del análisis de datos

Tabla 1: CEA y Gestion documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	33	43,4	43,4	50,0
	Totalmente de acuerdo	38	50,0	50,0	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 1:

Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario



Considera Ud. que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el trámite de los documentos que se generan a diario

Interpretación:

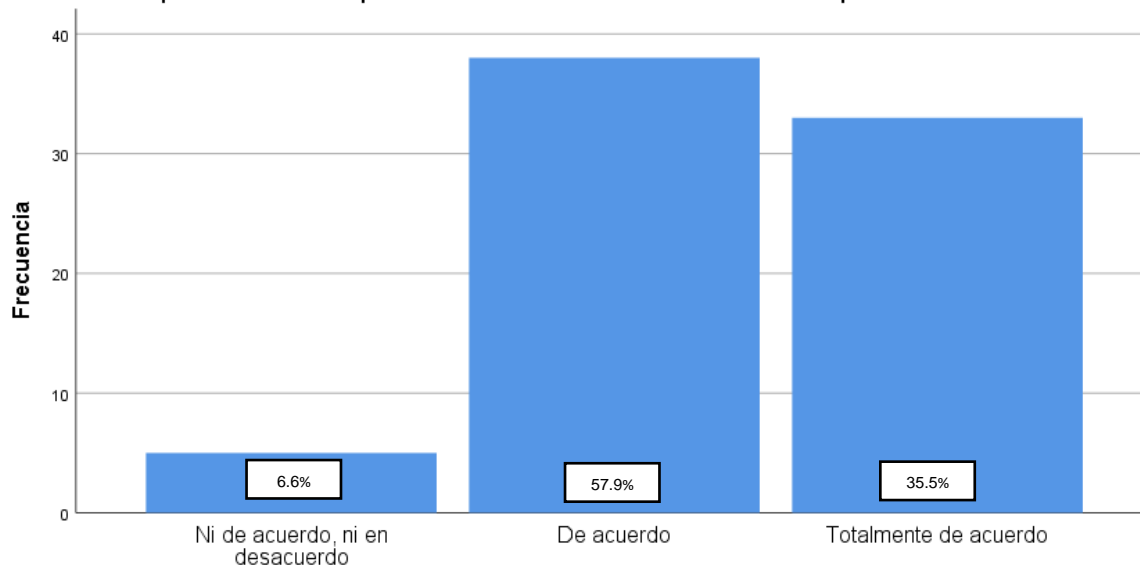
Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental se puede apreciar que los colaboradores estuvieron conformes en un 93.4% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 2: CEA y tiempos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	44	57,9	57,9	64,5
	Totalmente de acuerdo	27	35,5	35,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 2:

Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios



Considera Ud que el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios

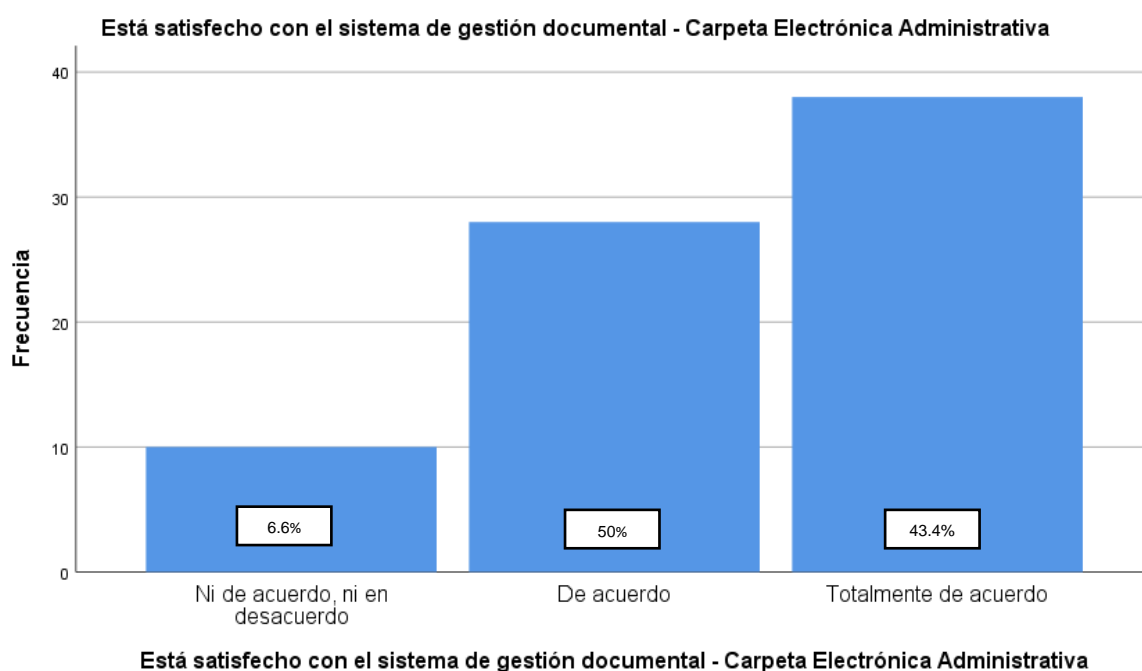
Interpretación:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si la Carpeta Electrónica Administrativa reduce el tiempo de atención a los usuarios se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 35.5%, De acuerdo en un 57.9% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 3: Satisfacción con el CEA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	38	50,0	50,0	56,6
	Totalmente de acuerdo	33	43,4	43,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 3:



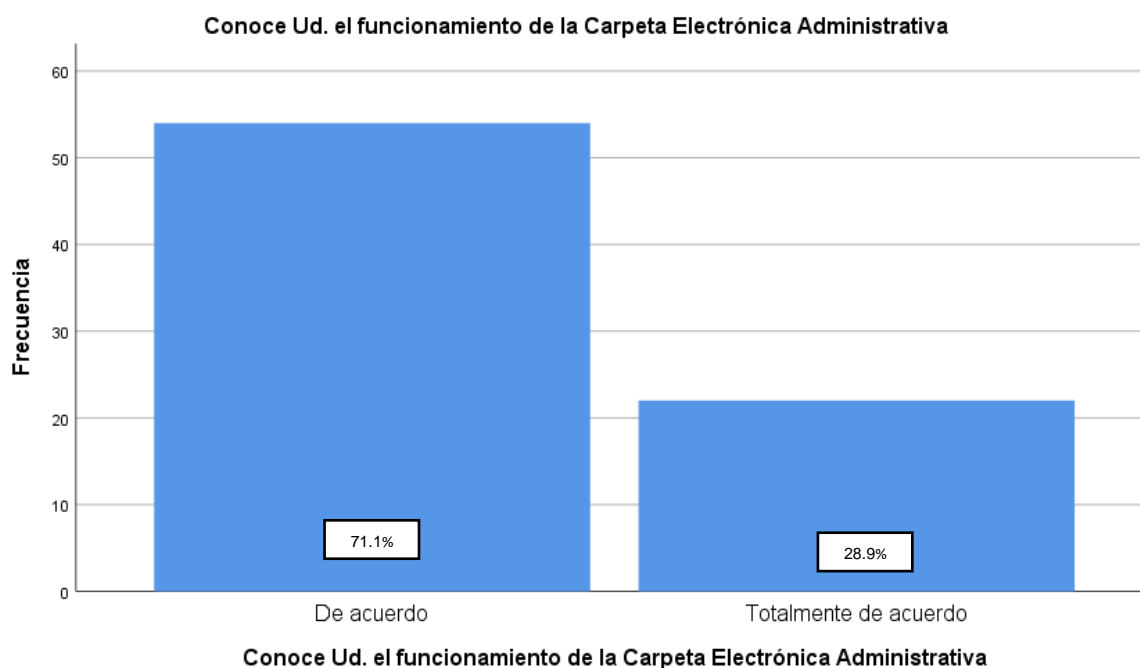
Interpretación:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si está satisfecho con el sistema de gestión documental – Carpeta Electrónica Administrativa se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 43.4%, De acuerdo en un 50% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 4: Conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	54	71,1	71,1	71,1
	Totalmente de acuerdo	22	28,9	28,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 4:



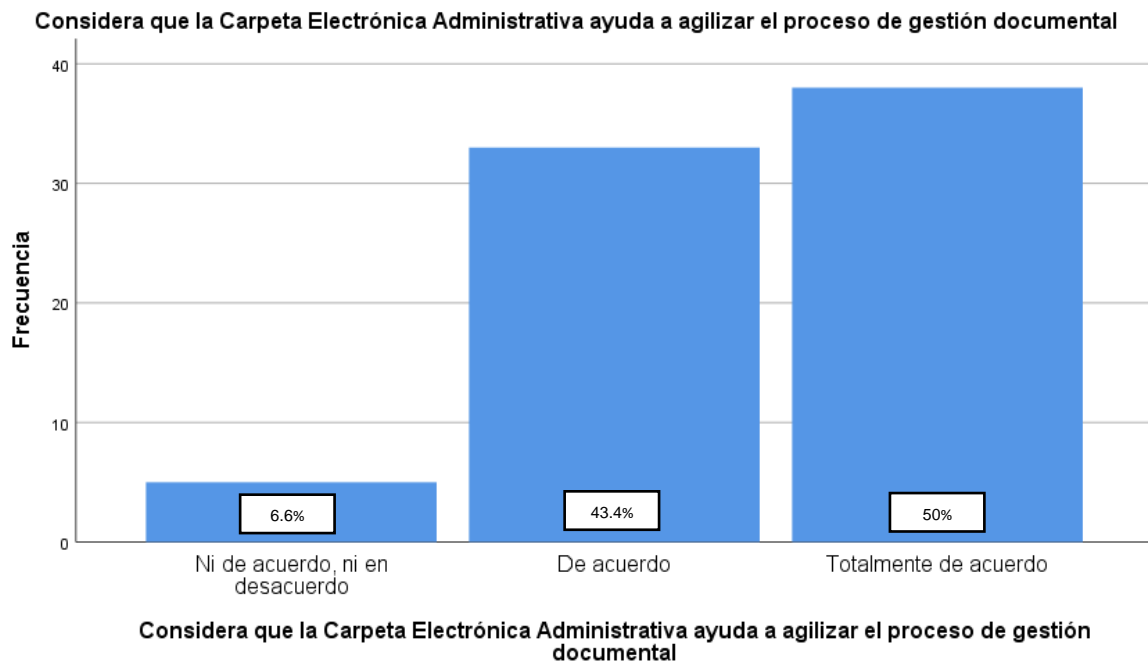
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si conoce el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 28.9%, De acuerdo en un 71.10%.

Tabla 5: CEA y gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	33	43,4	43,4	50,0
	Totalmente de acuerdo	38	50,0	50,0	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 5:



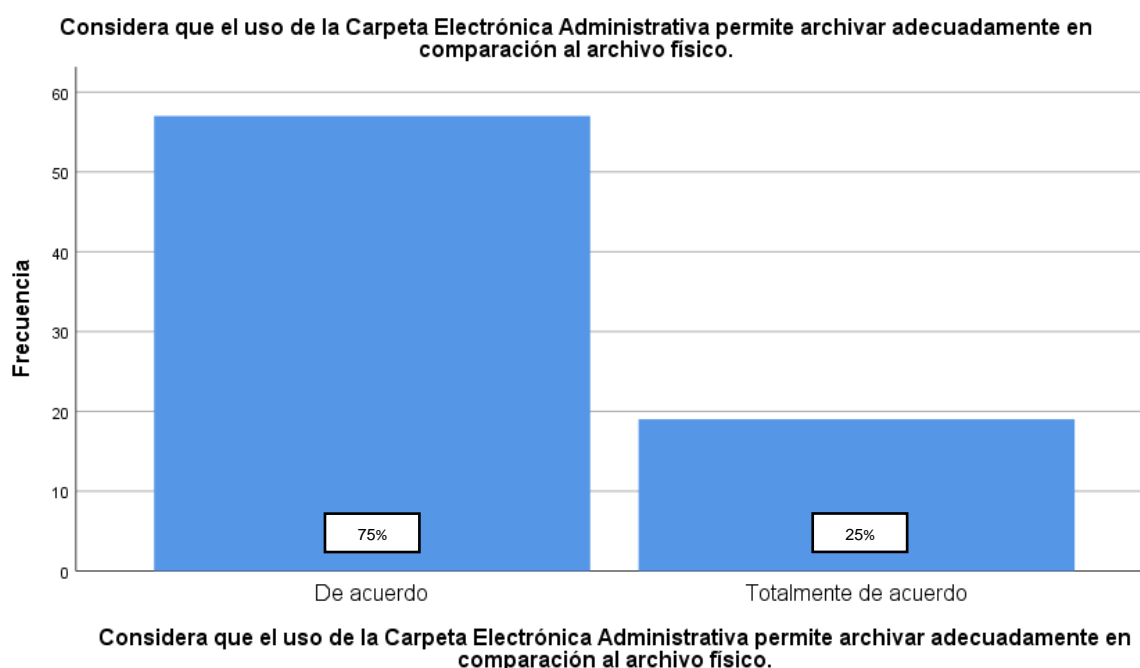
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si consider que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda a agilizar el proceso de gestión documental se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 50%, De acuerdo en un 43.4% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 6: CEA Y ARCHIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	57	75,0	75,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	19	25,0	25,0	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 6:



Interpretación

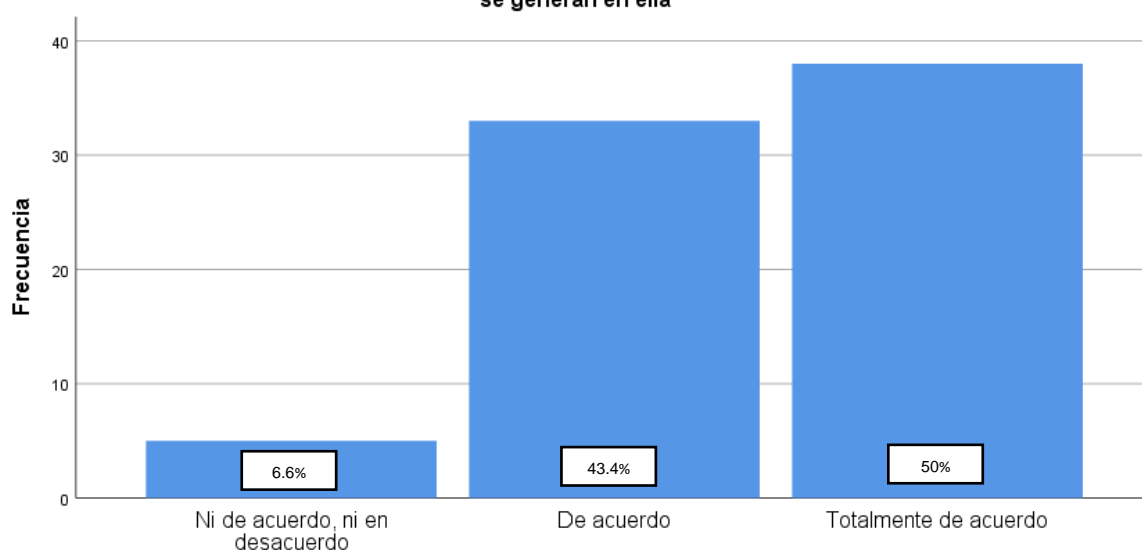
Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa permite archivar adecuadamente en comparación al archivo físico se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 25%, De acuerdo en un 75%.

Tabla 7: CEA y acceso de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	33	43,4	43,4	50,0
	Totalmente de acuerdo	38	50,0	50,0	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 7:

Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella



Considera que la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella

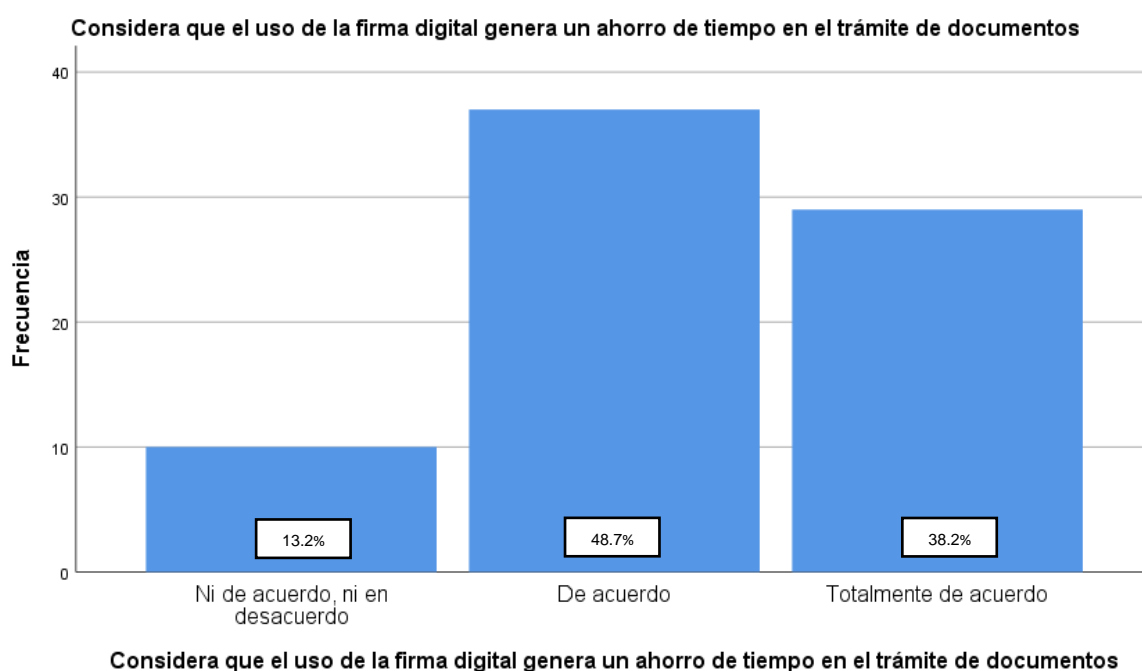
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si la Carpeta Electrónica Administrativa brinda mayor facilidad al acceso de los documentos que se generan en ella se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 50%, De acuerdo en un 43.4% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 8: Firma digital y tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	13,2	13,2	13,2
	De acuerdo	37	48,7	48,7	61,8
	Totalmente de acuerdo	29	38,2	38,2	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 8:



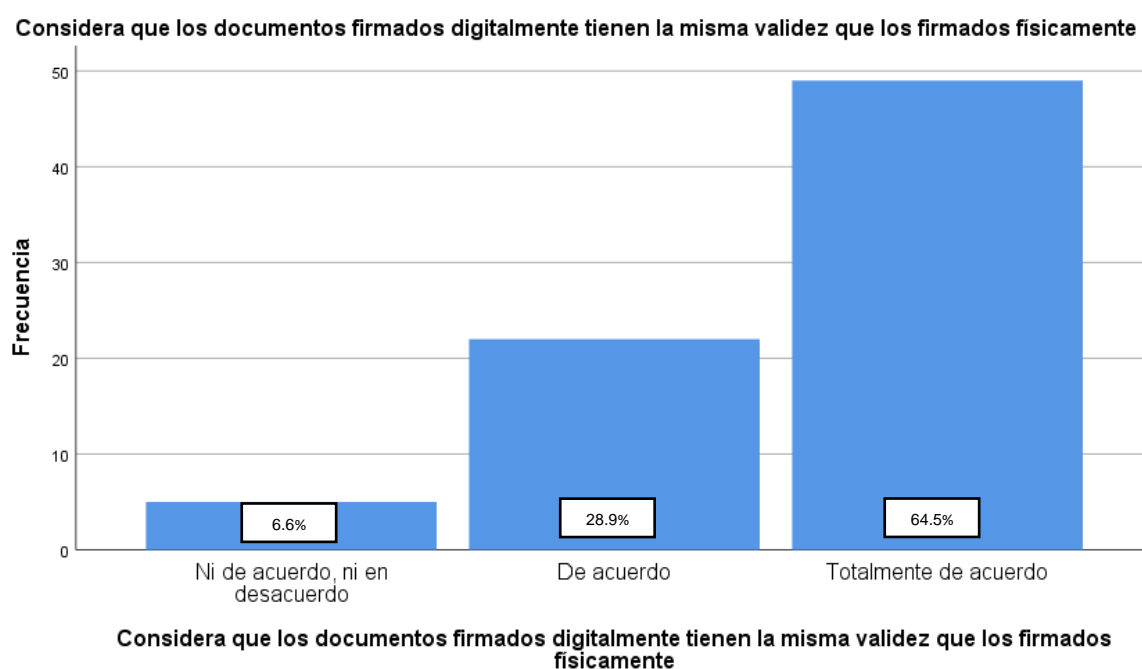
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que el uso de la firma digital genera un ahorro de tiempo en el trámite de documentos se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 38.2%, De acuerdo en un 48.7% mientras que un 13.2% prefirió no opinar.

Tabla 9: Firma digital y su validez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	22	28,9	28,9	35,5
	Totalmente de acuerdo	49	64,5	64,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 9:



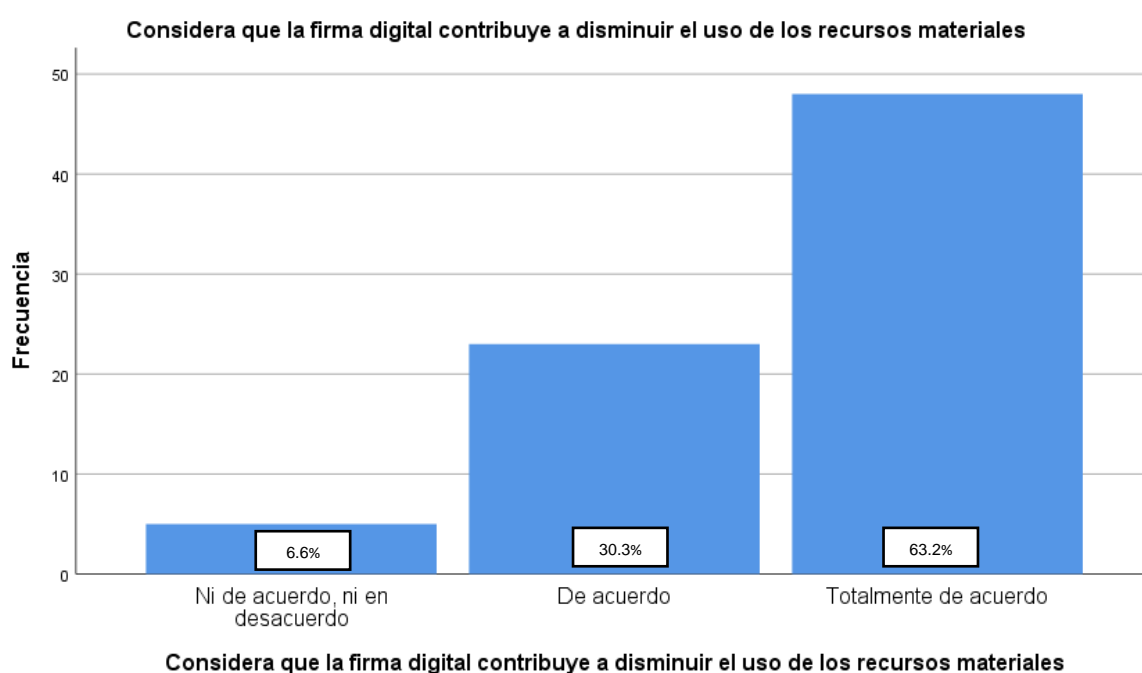
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que los documentos firmados digitalmente tienen la misma validez que los firmados físicamente se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 64.5%, De acuerdo en un 28.9% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 10: La firma digital y el uso de los recursos materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	23	30,3	30,3	36,8
	Totalmente de acuerdo	48	63,2	63,2	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 10:



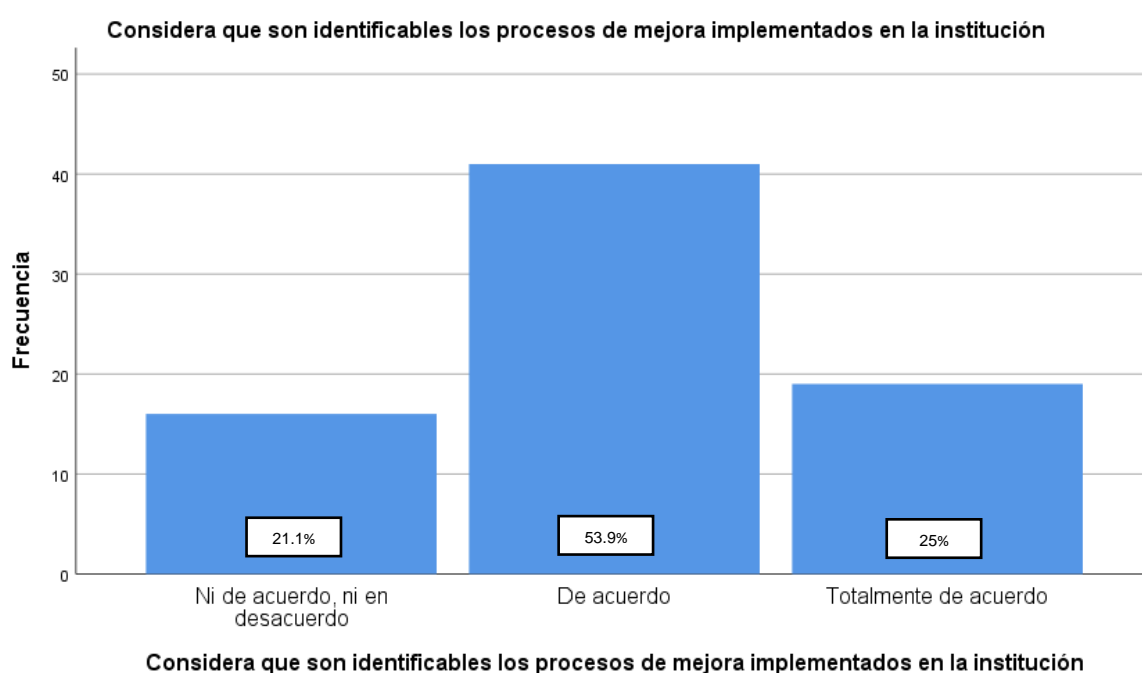
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que la firma digital contribuye a disminuir el uso de los recursos materiales se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 63.2%, De acuerdo en un 30.3% mientras que un 6.6% prefirió no opinar.

Tabla 11: La mejora en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	21,1	21,1	21,1
	De acuerdo	41	53,9	53,9	75,0
	Totalmente de acuerdo	19	25,0	25,0	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 11:



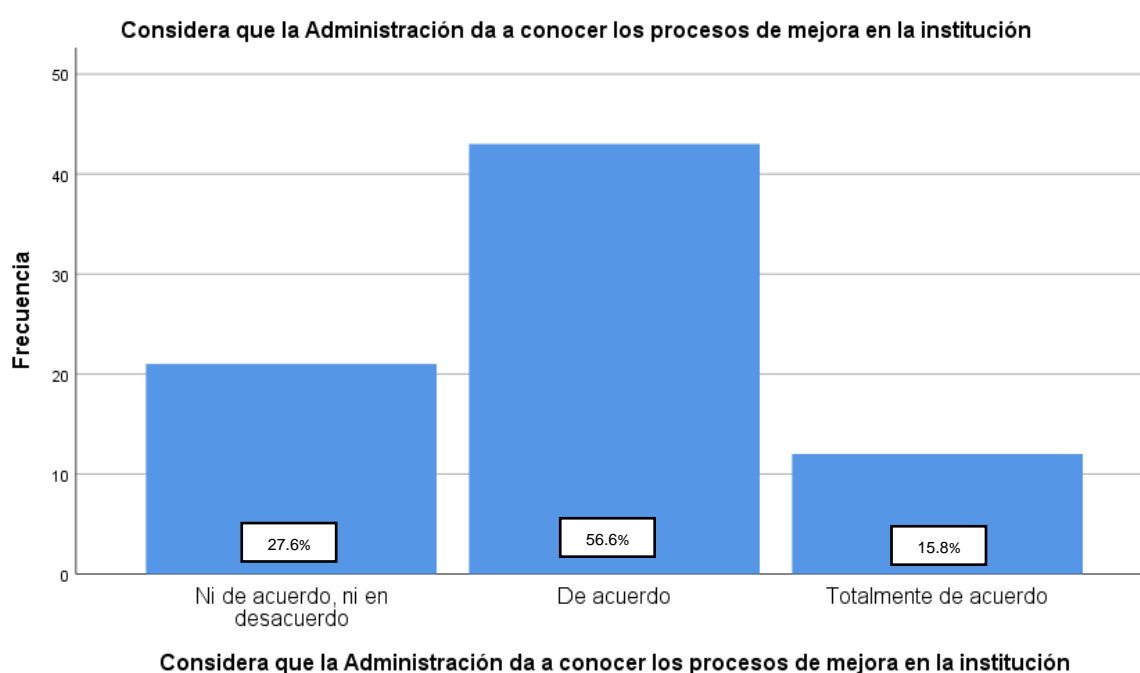
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que son identificables los procesos de mejora implementados en la institución se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 25%, De acuerdo en un 53.9% mientras que un 21.1% prefirió no opinar.

Tabla 12: La Administración y los procesos de mejora en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	27,6	27,6	27,6
	De acuerdo	43	56,6	56,6	84,2
	Totalmente de acuerdo	12	15,8	15,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 12:



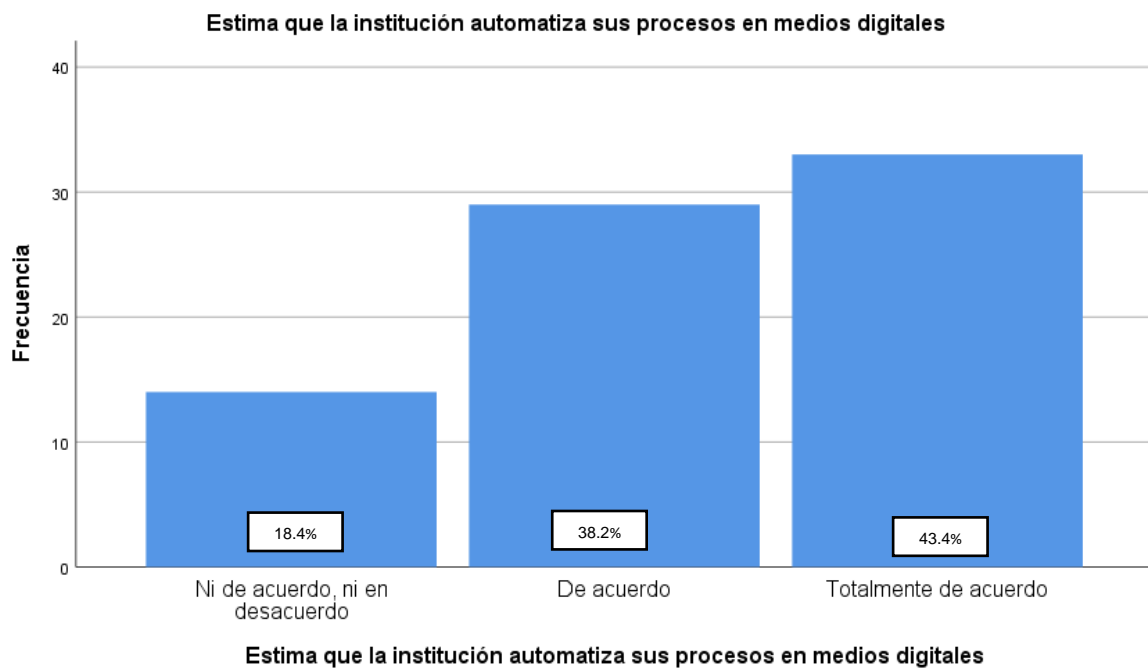
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que la administración da a conocer los procesos de mejora en la institución se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 15.8%, De acuerdo en un 56.6% mientras que un 27.6% prefirió no opinar.

Tabla 13: La institución y medios digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	18,4	18,4	18,4
	De acuerdo	29	38,2	38,2	56,6
	Totalmente de acuerdo	33	43,4	43,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 13:



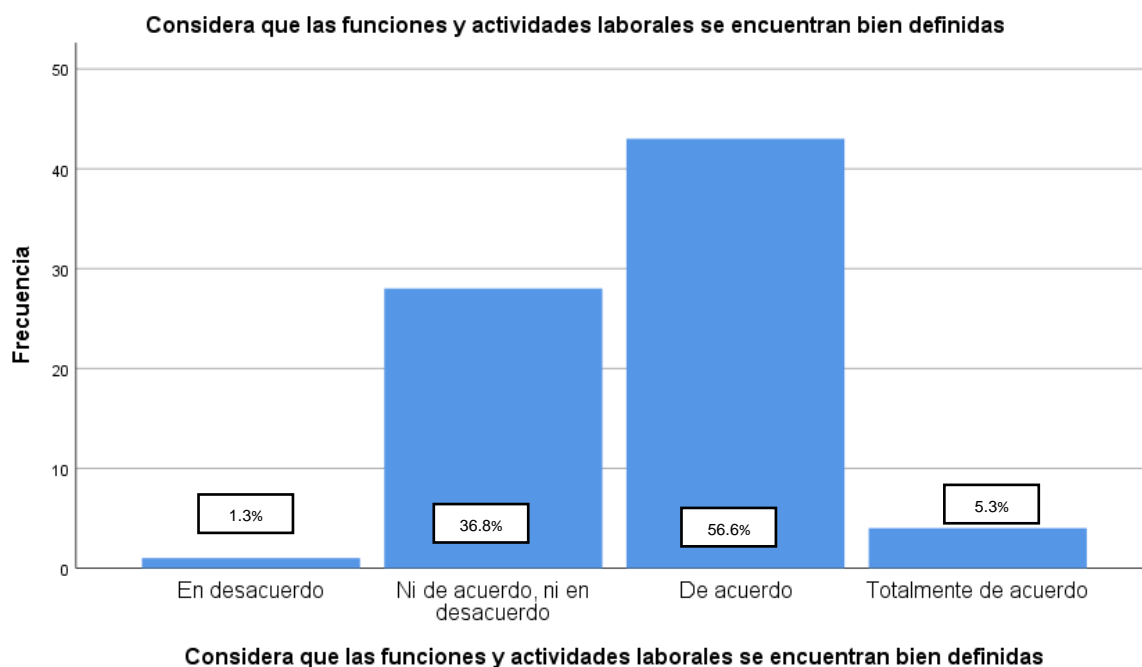
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si estima que la institución automatiza sus procesos en medios digitales se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 43.4%, De acuerdo en un 38.2% mientras que un 18.4% prefirió no opinar.

Tabla 14: Las funciones y actividades laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	36,8	36,8	38,2
	De acuerdo	43	56,6	56,6	94,7
	Totalmente de acuerdo	4	5,3	5,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 14:



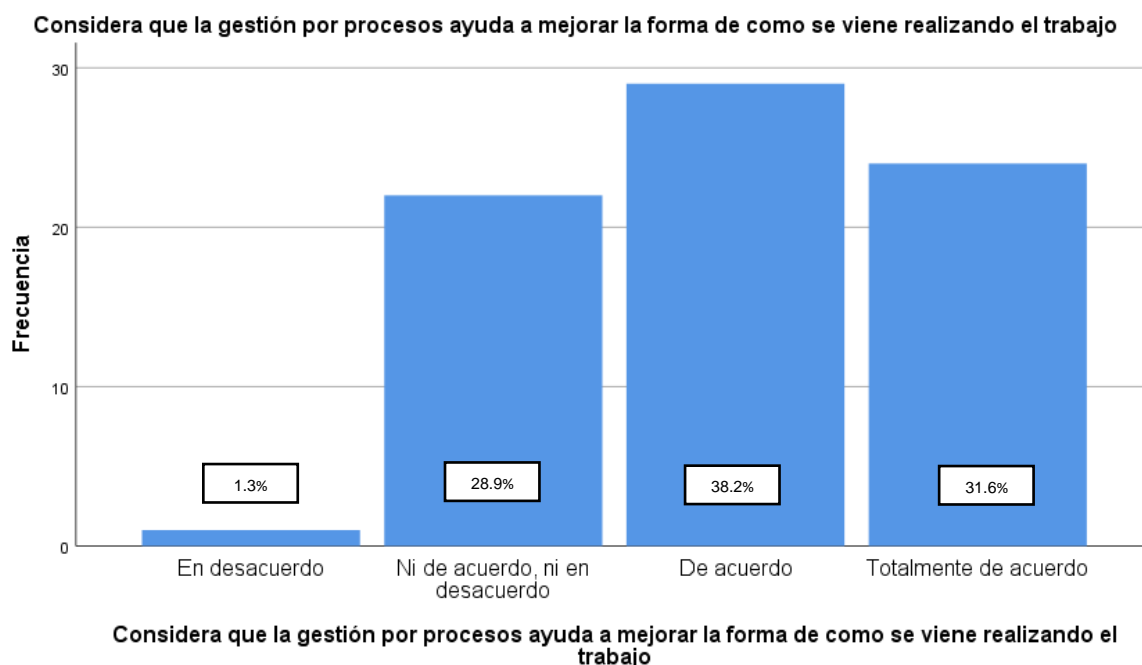
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que las funciones y actividades laborales se encuentran bien definidas se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 5.3%, De acuerdo en un 56.6%, un 36.8% prefirió no opinar mientras que un 1.3% estuvo En desacuerdo.

Tabla 15: Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	28,9	28,9	30,3
	De acuerdo	29	38,2	38,2	68,4
	Totalmente de acuerdo	24	31,6	31,6	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 15:



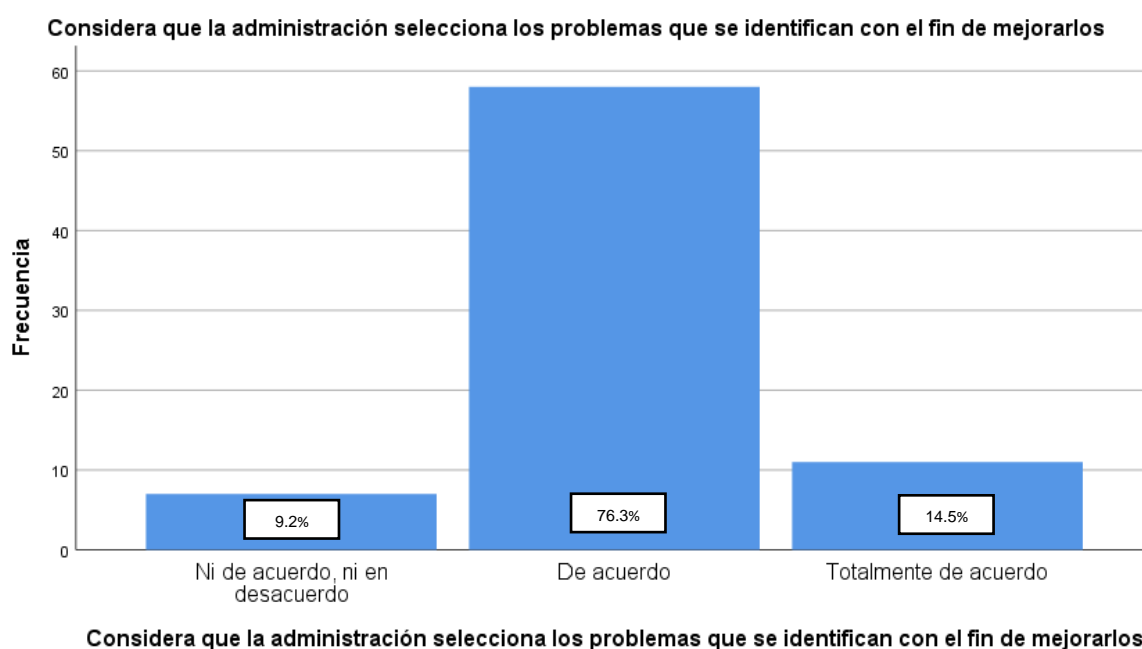
Interpretación

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que la gestión por procesos ayuda a mejorar la forma de como se viene realizando el trabajo se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 31.6%, De acuerdo en un 38.2%, un 28.9% prefirió no opinar mientras que un 1.3% estuvo En desacuerdo.

Tabla 16: Administración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	58	76,3	76,3	85,5
	Totalmente de acuerdo	11	14,5	14,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 16:



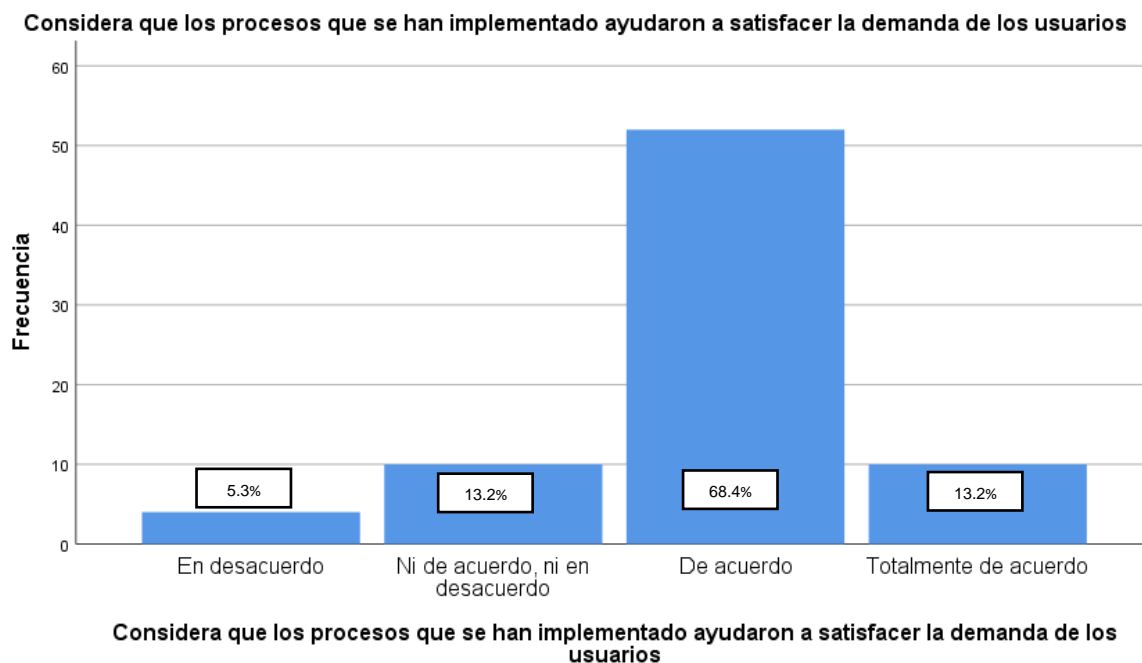
Interpretación:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que la administración selecciona los problemas que se identifican con el fin de mejorarlos se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 14.5%, De acuerdo en un 76.3%, mientras que un 9.2% prefirió no opinar.

Tabla 17: Los procesos ayudaron a satisfacer la demanda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	5,3	5,3	5,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	13,2	13,2	18,4
	De acuerdo	52	68,4	68,4	86,8
	Totalmente de acuerdo	10	13,2	13,2	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 17:



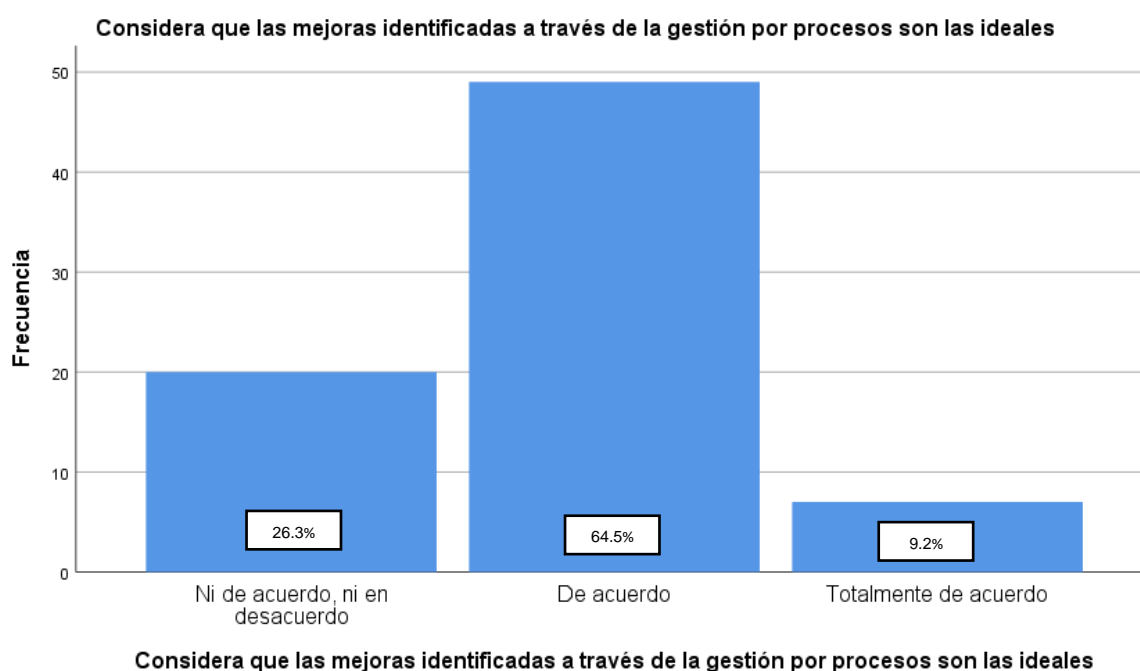
Interpretación:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que los procesos que se han implementado ayudaron a satisfacer la demanda de los usuarios se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 13.2%, De acuerdo en un 68.4%, un 13.2% prefirió no opinar mientras que un 5.3% estuvo En desacuerdo.

Tabla 18: Las mejoras gestión por procesos son las ideales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	26,3	26,3	26,3
	De acuerdo	49	64,5	64,5	90,8
	Totalmente de acuerdo	7	9,2	9,2	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 18:



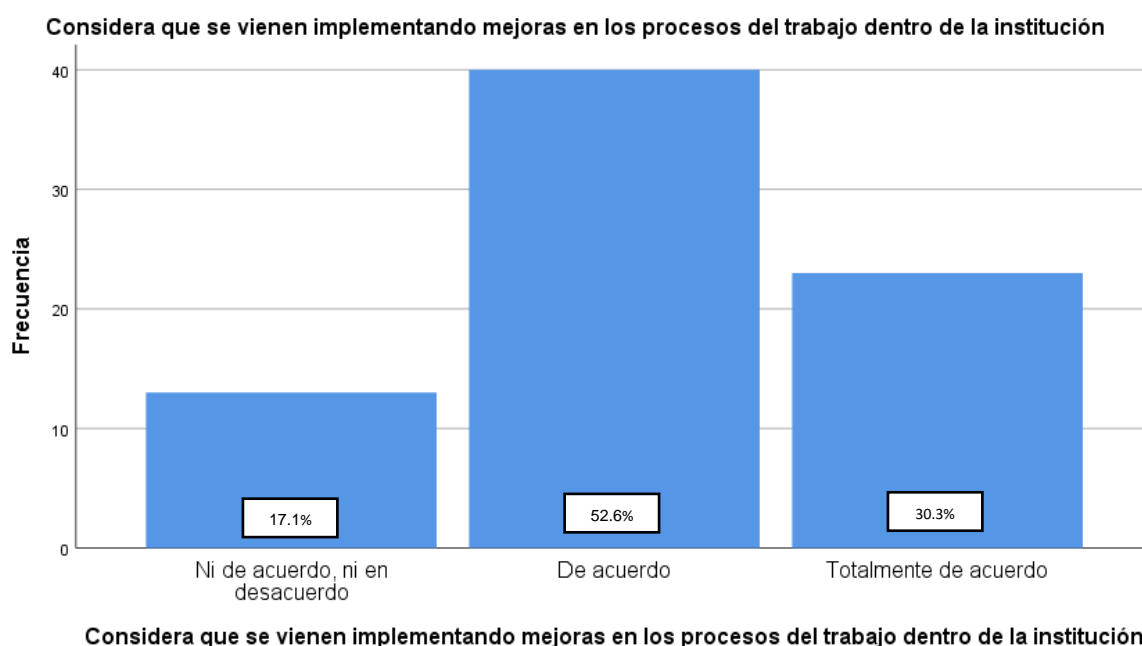
Interpretación:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que las mejoras identificadas a través de la gestión por procesos son las ideales se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 9.2%, De acuerdo en un 64.5%, mientras que un 26.3% prefirió no opinar

Tabla 19: Mejoras en los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	17,1	17,1	17,1
	De acuerdo	40	52,6	52,6	69,7
	Totalmente de acuerdo	23	30,3	30,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Gráfico 19:



Interpretación:

Según resultados obtenidos con respecto a la pregunta de que si considera que se vienen implementando mejoras en los procesos del trabajo se puede apreciar que los colaboradores estuvieron Totalmente de acuerdo en un 30.3%, De acuerdo en un 52.6%, mientras que un 17.1% prefirió no opinar

ANEXO 13 Resultado de la investigación y análisis inferencial

Tabla 20: Resumen de procesamiento de casos y prueba de normalidad

Resumen de procesamiento de casos

N	Casos		N	Porcentaje	N	Porcentaje
	Válido	Perdidos				
	Porcentaje					
76	100,0%	0	0,0%	76	100,0%	
76	100,0%	0	0,0%	76	100,0%	

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,156	76	,000	,831	76	,000
V2	,115	76	,014	,956	76	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este caso se trabajó con la prueba de Kolmogorov - Sminov debido a que se contó con datos mayores a 50 datos, en este caso 76 datos. Asimismo se tuvo en cuenta que la prueba no es normal, por lo que se procedió a trabajar usando a Spearman.

Tabla 21: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis general

H0: No existe relación entre la Carpeta electrónica administrativa y la gestión por procesos

H1: Existe relación entre la Carpeta Electrónica administrativa y la gestión por procesos

Correlaciones

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,232*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	76	76
	V2	Coeficiente de correlación	,232*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	76	76

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conclusión:

Se evidencia una correlación media entre la Carpeta electrónica administrativa y la gestión por procesos equivalente al 23.2% encontrando una correlación positiva estadística entre las variables investigadas.

Tabla 22: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la mesa de partes y la gestión por procesos

H1: Existe relación entre la mesa de partes y la gestión por procesos

			V1D1	V2
Rho de Spearman	V1D1	Coeficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,752
		N	76	76
	V2	Coeficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,752	.
		N	76	76

Conclusión:

Se evidencia una correlación media entre la mesa de partes y la gestión por procesos equivalente al -3.7% encontrando una baja significación estadística entre las variables investigadas.

Tabla 23: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el personal administrativo y la gestión por procesos

H1: Existe relación entre el personal administrativo y la gestión por procesos

			V1D2	V2
Rho de Spearman	V1D2	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	V2	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

Conclusión:

Se evidencia una correlación media moderada entre el personal administrativo y la gestión por procesos la cual equivale a 56.70% encontrando una alta significación entre dichas variables.

Tabla 24: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el archivo y trámite documentario y la gestión por procesos

H1: Existe relación entre el archivo y trámite documentario y la gestión por procesos

			V1D3	V2
Rho de Spearman	V1D3	Coeficiente de correlación	1,000	,319**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	76	76
	V2	Coeficiente de correlación	,319**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	76	76

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

Conclusión:

Se evidencia una correlación media entre el archivo y trámite documentario y la gestión por procesos equivalente al 31.9% encontrando una correlación positiva estadística entre las variables investigadas.

Tabla 25: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre la firma digital y la gestión por procesos

H1: Existe relación entre la firma digital y la gestión por procesos

			V1D4	V2
Rho de Spearman	V1D4	Coeficiente de correlación	1,000	-,109
		Sig. (bilateral)	.	,349
		N	76	76
	V2	Coeficiente de correlación	-,109	1,000
		Sig. (bilateral)	,349	.
		N	76	76

Conclusión:

Se evidencia una correlación media entre firma digital y la gestión por procesos equivalente al -10.9% encontrando una correlación negativa débil estadística entre las variables investigadas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Carpeta Electrónica y Gestión por procesos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal Selva Central. Año 2021", cuyo autor es PALOMINO CUMAPA RAUL MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 05-08- 2022 19:53:34

Código documento Trilce: TRI - 0387463