



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Sistema de trámite documentario y la imagen institucional de  
la dirección general de capitanías y guardacostas, Lima 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Lipa Calvas, Joselyn Midori (ORCID: 0000-0002-6655-3017)

**ASESOR:**

Dr. Alva Arce, Rosel Cesar (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

**2019**

## **Dedicatoria**

Primero a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y la firmeza para continuar.

A mis padres: Rosa Calvas y Lucio Lipa por su apoyo incondicional y que a través de este logro espero poder honrarlos y enorgullecerlos.

A mi hija Galia, porque su estímulo me impulsa a seguir creciendo como persona y profesional.

## **Agradecimiento**

Es de gran satisfacción llegar hasta esta etapa de aprendizaje, pese a que involucró tiempo de sacrificio tanto familiar como de descanso. Por lo que, agradezco mucho a Dios que me permitió perseverar y llegar hasta este punto, proporcionándome todos los recursos necesarios.

A mi madre, Rosa Calvas Rodríguez, por ser mi soporte y apoyo para la elaboración de mi Tesis.

A mi asesor Rosel Cesar Alva Arce, quien distribuyo sus conocimientos y consejos para el desarrollo de esta Tesis.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento                                      | iii  |
| Índice de contenidos                                | iv   |
| Índice de tablas                                    | v    |
| Índice de figuras                                   | vi   |
| Resumen   | vii  |
| Abstract  | viii |
| <br>  |      |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                   | 2    |
| III. METODOLOGÍA                                    | 9    |
| 3.1 Metodología de la Investigación                 | 9    |
| 3.2 Variables                                       | 10   |
| 3.3 Población y Muestra                             | 11   |
| 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos | 12   |
| 3.5 Validez y Confiabilidad                         | 12   |
| 3.6 Métodos de Análisis de datos                    | 13   |
| 3.7 Aspectos Éticos                                 | 13   |
| IV. RESULTADOS                                      | 14   |
| V. DISCUSIÓN  | 24   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 26   |
| <br>  |      |
| Referencias   | 27   |
| <br>  |      |
| Anexos  | 34   |

## Índice de Tablas

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 1  | Variable STD con Dimensión: Calidad                             | 14 |
| Tabla 2  | Variable STD con Dimensión: Información                         | 15 |
| Tabla 3  | Variable STD con Dimensión: Control                             | 16 |
| Tabla 4  | Variable Imagen I. con Dimensión: Identidad<br>Institucional    | 17 |
| Tabla 5  | Variable Imagen I. con Dimensión:<br>Comunicación Institucional | 18 |
| Tabla 6  | Variable Imagen I. con Dimensión: Realidad<br>Institucional     | 19 |
| Tabla 7  | Hipótesis General   | 20 |
| Tabla 8  | Hipótesis Especifica 1  | 21 |
| Tabla 9  | Hipótesis Especifica 2  | 22 |
| Tabla 10 | Hipótesis Especifica 3  | 23 |
| Tabla 11 | Operacionalización de las Variables                             | 34 |
| Tabla 12 | Validación del Instrumento                                      | 35 |
| Tabla 13 | Cuestionario  | 39 |
| Tabla 14 | Determinación de la Muestra                                     | 41 |
| Tabla 15 | Procesamiento de Datos  | 41 |
| Tabla 16 | Confiabilidad   | 42 |
| Tabla 17 | Correlación de Rho de Spearman                                  | 42 |

## Índice de Figuras

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Variable STD con Dimensión: Calidad  | 15 |
| Figura 2 | Variable STD con Dimensión: Información                                    | 16 |
| Figura 3 | Variable STD con Dimensión: Control  | 17 |
| Figura 4 | Variable Imagen Institucional con Dimensión:<br>Identidad Institucional    | 18 |
| Figura 5 | Variable Imagen Institucional con Dimensión:<br>Comunicación Institucional | 19 |
| Figura 6 | Variable Imagen Institucional con Dimensión:<br>Realidad Institucional     | 20 |
| Figura 7 | Autorización de DICAPI   | 44 |

## Resumen

El presente proyecto de investigación titulada: Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019, tuvo como objetivo general demostrar el grado de relación del STD y la Imagen Institucional de DICAPI en los usuarios. El tipo de investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de diseño No experimental – Transversal y nivel descriptivo – correlacional. La situación poblacional estuvo conformada por usuarios que acuden a diario a la Institución a tramitar o recoger documentos con una muestra de 132 usuarios. La técnica aplicada a utilizar para la recolección de datos fue el cuestionario conformado por 28 preguntas, el cual fue validado por el juicio de cuatro expertos y determinado por el Alfa de Cronbach con un 0,710 para su confiabilidad que fue Alta. Para el procesamiento de la investigación se hizo uso del programa SPSS 25, concluyendo, que el STD si tiene relación con la Imagen Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas.

**Palabra clave:** Sistema de Tramite Documentario, Imagen Institucional, Trámite documentario

## Abstract

The present research project entitled: Document Processing System and the Institutional Image of the General Directorate of Captaincies and Coastguards, Lima 2019, had as its general objective to demonstrate the degree of relationship of the STD and the Institutional Image of DICAPI in the users. The type of research was of the applied type with a quantitative approach of non-experimental design - transversal and descriptive level - correlational. The population situation was made up of users who go daily to the Institution to process or collect documents with a sample of 132 users. The applied technique to be used for data collection was the questionnaire consisting of 28 questions, which was validated by the judgment of four experts and determined by Cronbach's Alpha with a 0.710 for its reliability that was High. For the processing of the investigation, the SPSS 25 program was used, concluding that the Documentary Documentation System is related to the Institutional Image of the General Directorate of Captaincy and Coast Guard.

**Keyword:** Documentary processing System, Institutional Image, documentary process



## **I. INTRODUCCIÓN**

La Tesis titulada: Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019, tiene como principal elemento hallar la relación entre estas dos variables.

A nivel internacional, se ha aprecia que la tecnología ha tenido mucho avance y las organizaciones se han tenido que adecuar a la ejecución de informaciones y documentos tanto interna como externa con un sistema que les permita gestionar y archivar mejor estos mismos, para así tener mejor toma de decisiones y reflejar una imagen de confianza al público mediante políticas de valores y ética.

La mayoría de las empresas manejan un sistema, ya que esto permite mejorar el proceso de trámite y mejorar la calidad de servicio mediante una comunicación de transparencia.

A nivel nacional, el principal factor que impide la superación del problema a nivel empresarial en las instituciones estatales en países de vías de desarrollo es la falta de implementación tecnológica actual. Es decir, en algunas organizaciones aún utilizan el uso del sistema manual para realizar procesos importantes, como lo es el trámite documentario. Si bien algunas empresas han adoptado un sistema que les permita manejar documentos e informaciones de manera más rápida, la distribución con la que se trabaja internamente es inconveniente, siendo el usuario el principal perjudicado, porque se ven obligados a acudir físicamente y realizar largas colas para poder acompañar a su trámite.

En cuanto a la imagen, sabemos que una persona bien atendida quedará satisfecha y hablará bien de la calidad de servicio con la que se le atendió y si hay un retraso en los trámites documentarios pues este no reflejará una imagen de lo que en realidad la institución quiere o desea mostrar.

A nivel local, la DICAPI, es la Autoridad Marítima, fluvial y lacustre del Perú que vela por la vida humana, el desarrollo sostenible del medio ambiente y los recursos naturales, así como la sanciona cualquier acto ilícito que ocurra en toda actividad acuática y administrativa.

Por ello DICAPI, maneja un sistema en las que le permite manejar y controlar un registro de procesos de gestión de documentos e informaciones, así como archivos digitales de estos mismos para darle el procedimiento correspondiente, referente al requerimiento del público. Este sistema implementado ha sido de mucha ayuda a la institución ya que les ha permitido llevar un registro preciso de todos los documentos favoreciendo en la reducción de tiempo en estos mismos.

Pero podemos ver que existe mucha burocracia en esta dirección. Es decir, todo proceso de trámite documentario pasa por diferentes canales alargando mucho el proceso y no se respetan en muchas ocasiones el plazo de entrega de dicho trámite, por lo que el usuario se ve obligado a acudir físicamente a la institución a seguir con el proceso, causándoles molestias muchas veces, porque en algunos casos ni siquiera han sido visualizados dichas solicitudes.

Por último, la imagen que proyecta al público en muchas ocasiones no es buena, ya que la reputación de la institución se ve afectada por estos tipos de falencias.

## II. MARCO TEÓRICO

Según el artículo científico; De Dios, R. (2015). El objetivo principal es plantear el diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas, en el territorio de Camagüey. Se concluyó que el programa de gestión documental de acuerdo a sus resultados, cumple con los requisitos de las normas internacionales basados en la Ley 265, estableciendo la protección del patrimonio documental de la nación.

Según el artículo científico; Sánchez, A. (2014). Se tiene como actitud estratégica la dirección de entendimiento necesario para la inclusión de una estrategia administrativa, responsabilidad del control sistemático, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de documentos. Concluyendo que la gestión documentaria como un eje estratégico de la empresa que, desde su adaptación, se prevé como ente generador de ayuda a los distintos tipos de innovación considerados en este caso, de tipo empresarial, de productos o procesos, en vista que su efectiva claridad pueda generar excelentes cambios organizacionales en el sistema de información apoyando al control documentario, sea esta física o electrónica.

Font, O., Ruiz, A., & Mena, M. (2012). En su artículo; tiene como objetivo, establecer un sistema regulador que permita controlar mejor los procesos documentarios. Teniendo como conclusión, que, la falta de capacitación a los trabajadores, indicación de leyes y el control sistémico documentario y de archivos, será difícil de implementar una adecuada dirección documental.

Según el artículo científico; Abrego, D, (2015). Su principal objetivo es estudiar las variables e indicadores de tipo empresarial y de sistema de información que sean elocuentes para la evaluación de dicha relación. Teniendo como conclusión; que la mensuración del trabajo organizacional es un conducto que daña a la investigación negociable, dado que no se encuentra una medición única que se adapte a este concepto, pero que puede ser evaluado mediante datos objetivos o subjetivos.

Sierra, L. (2012), en su artículo. Tiene como objetivo principal, explicar los

descubrimientos acerca del control documentario en el Distrito Capital, Cotejar la proposición de gestión documental tradicional frente al enfoque procesal propuesto por el sistema de dirección de la calidad y precisar detalladamente la metodología enfocada a procesos documentarios. Concluyendo que hay compatibilidad entre los tres modelos a propuesta, porque se complementan en la normalización, en lo moral y la transparencia administrativa del concepto archivista.

Según el artículo científico; Sierra, W., (2014). El objetivo principal es analizar la imagen institucional y la posición empresarial en universidades estatales. Llegando a la conclusión de que, existe relación entre estas variables con un coeficiente de 1.0, demostrando que la imagen empresarial es un elemento significativo del posicionamiento.

Según el artículo científico; Takaki, M., (2015). El objetivo principal es analizar las captaciones que tienen los docentes universitarios en cuanto a la calidad que demuestra su universidad e investigar sus efectos a cerca de sus comportamientos. De acuerdo a los resultados podemos decir que una apropiada dirección elemental de la identidad corporativa, ya sea visual, comunicativa, conductual y cultural, contribuirá a la constitución de una atractiva calidad.

Según el artículo científico; Ramírez, J., Gochicoa, E. (2010). Tiene como objetivo principal, identificar la relación que existe con la identidad corporativa y su impacto en el mundo de las organizaciones. Concluyendo que la diferenciación y posicionamiento son las principales herramientas competitivas que está dada por la creciente homogenización referente a la demanda de servicios y productos junto con la tecnología y comunicaciones.

Currás, R. (2010), en su artículo; Tiene como objetivo principal, examinar la interrelación que existe sobre la imagen corporativa y el marketing corporativo en el lugar de la educación empresarial como simbología en la cual se produce esa interdependencia. Llegando a la conclusión de que si hay interrelación entre la imagen e identidad corporativa aplicable a la gestión empresarial.

Barriga, T. (2016). En su artículo; Tiene como objetivo principal, analizar los

conceptos de imagen identidad corporativa para proponer mecanismos de construcción de una imagen visual. Concluyendo que, de que la imagen corporativa es un esfuerzo de percepción por transmitir la identidad, los valores, las intenciones comerciales.

Vera, A., Luna, A., & Ceballos, E. (2016) en su artículo científico La empresa no presenta una imagen sólida, por lo que, se recomienda uniformar un nombre y filosofía comunicativa. Además, elaborar un manual de normas donde se constituyan las planificaciones y objetivos de la imagen corporativa. Por último, dar a conocer a todo el personal de la empresa acerca de este cambio para mejorar su marca en el mercado.

Mamani, A. (2016). En su artículo; tuvo como resultado, que el público externo no manifiestan una apreciación clara de la empresa y les es difícil recordar (la Identidad Visual) el nombre y logo de la empresa. Por otro lado; el público interno, se halló una falta de conocimiento de la Cultura-Personalidad Corporativa y una pésima Comunicación Interna. Por lo que se recomendó; proponer de manera hábil y metódica, un diseño de doce planificaciones de Imagen Corporativa, las cuales aspiran ser el primer pasaje de una transformación hacia un fortalecimiento de la Identidad Corporativa de MAQUINCHEF.

Mínguez, N. (2016). En su artículo científico; tiene como objetivo principal proponer un boceto de opinión que determine la significancia de la comunicación, identidad e imagen corporativa para que la meditación sea más acentuada. Teniendo como conclusión que estos tres términos son interdependientes; sin identidad no hay imagen, pues lo que se quiere comunicar no debe ser solo diseño, sino de estar en conjunto a la realidad. Asimismo, no existe presentación de la identidad si este no se refleja en la imagen que es la mejor expresión.

Ramis, M., Pérez, C. (2016). En su artículo, tiene como objetivo, recalcar la significancia del análisis de la imagen en una identidad corporativa a la hora de realizar estrategias en apoyo con la gestión cultural. Teniendo como resultados que, los análisis señalan que la imagen de la empresa es real.

Ruiz, A., & Mena, M. (2013), En su presentación de tesis Tiene como objetivo principal; Implementar un Sistema de Gestión Documental en la Facultad de la UCLV, 2013. Teniendo como conclusión: No se ha encontrado un sistema de archivo en el ciclo de vida del documento: Archivos de Gestión, Archivos históricos y Centrales, por tanto, no están establecidas las transmisiones documentales.

Milenio S. (2016). En su tesis tiene el objetivo de diseñar un proyecto comunicativo externo para la Unidad Educativa de la ciudad de Alausi que permita el mejoramiento de su imagen institucional. Teniendo como conclusión que las contestaciones de los padres y de los señores y señoritas estudiantes nos permiten diagnosticar que en la Unidad Educativa Federico González Suárez hace falta reforzar su imagen institucional e implantar nuevas estrategias de comunicación para reforzar e incrementar la credibilidad en la misma.

Según la **Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático, (2016)**. lo define como: “instrumento tecnológico, en apoyo a la gestión de trámites, que permita acelerar algunos procesos dentro de la empresa sobre las solicitudes de los administrados y de las diferentes áreas internas”

Problema General. ¿Cómo se relaciona el STD con la Imagen Institucional de la DICAPI, Lima 2019? Problemas específicos: 1. ¿Cómo se relaciona el STD y la Identidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019? 2. ¿Cómo se relaciona el STD y la Comunicación Institucional de la DICAPI, Lima 2019? 3. ¿Cómo se relaciona el STD y la Realidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019?

El trabajo de investigación se realizó con el fin de dar aportes de transmisión mediante recomendaciones sobre la relación del Sistema de Trámite Documentario para la valorización de la Imagen Institucional. Estos mismos que están apoyados bajo la definición de distintos autores. El resultado obtenido del trabajo culminará como una aseveración que será usado como instrumento a otros estudios similares, ya que se estaría reflejando el nivel de significancia que tiene el Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional de cualquier institución.

Este trabajo investigativo es de gran trascendencia, porque el resultado obtenido le permitirá a DICAPI asumir las falencias y encontrar formas de desarrollo para futuras decisiones que quiera esta. Este aporte permitirá la institución generar mayor atención al usuario y reflejar una imagen de confianza.

Para lograr el objetivo de este trabajo, se presenta e interioriza una metodología que nos permita obtener un mejor conocimiento de información respecto a la primera variable con la dependiente con un diseño no experimental, correlacional – transversal que ayudará a mostrar resultados y tomar decisiones que beneficien a la institución, que a su vez servirá como instrumento a futuras investigaciones.

Objetivo General: Demostrar el grado de relación del STD y la Imagen Institucional de la DICAPI, Lima 2019. Objetivos específicos: 1. Demostrar el grado de relación del STD y la Identidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019. 2. Demostrar el grado de relación del STD y la Comunicación Institucional de la DICAPI, Lima 2019. 3. Demostrar el grado de relación del STD y la Realidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

Hipótesis General. ¿El STD tiene relación significativa con la Imagen Institucional de la DICAPI, Lima 2019? Hipótesis específicas: 1. ¿El STD tiene relación con la Identidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019? 2. ¿El STD tiene relación con la Comunicación Institucional de la DICAPI, Lima 2019? 3. ¿El STD tienen relación con la Realidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019?

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Metodología de la Investigación

##### Enfoque Cuantitativo

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo en la que se utilizarán todas las herramientas posibles para obtener un resultado.

Para **Hernández (2014)**. “es esencial y probatorio sin saltar los procesos o eludir pasos para la formulación y la demostración de teorías”. (pág. 18).

##### Tipo de Investigación

El proyecto de investigación será aplicado, ya que reflejará dichos resultados obtenidos mediante conocimientos prácticos.

Para **Hernández, Fernández y Baptista (2010)**. “derivada como sustancia a la ejecución e ideas requeridas, así como las habilidades encontradas”. (pág. 29).

##### Nivel de Investigación

Descriptivo– correlacional porque pretende encontrar significancia entre las dos variables.

**Hernández (2014)**. “hace especificación a las cualidades, rasgos y perfil del público, colectividades, equipos, pasos cosas u otra especie que entre a una examinación”. (pág. 92).

También refiere que es correlacional para “saber la interrelación y nivel de conjugación existente a través de diferentes definiciones, condiciones y variables en un despliegue o situación suscitada”. (pág. 93).

##### Diseño de Investigación

No experimental – Transversal porque buscará hallar la significancia de correlación que hay entre las dos variables.



A esto **Hernández (2014)**. “refiere que es una averiguación realizada sin la manipulación de las variables, Son averiguaciones que no se pretende cambiar de manera adrede”. (pág. 152).

### 3.2 Variables

**Sistema de Trámite Documentario.** “instrumento tecnológico, en apoyo a la gestión de trámites, que permita acelerar algunos procesos dentro de la empresa sobre las solicitudes de los administrados y de las diferentes áreas internas”. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático, 2016).

**Dimensión 1: Calidad.** “la calidad es una responsabilidad social, no solo del punto de vista de la realización de prácticas ambientales y sociales, sino también empresariales que ofrezcan productos y servicios y garanticen el complacer de los usuarios”. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018, pág. 183). **Indicadores:** Productividad, Eficiencia y Eficacia.

**Dimensión 2: Información.** “es el acto humano en el que damos forma a un mensaje configurado de un modo determinado para su transmisión a través de un medio específico. Modo y medio, son los pilares sobre los que se sienta la noción de información”. (Yepes, 2015, pág. 32). **Indicadores:** Documento, Trámite, Archivo Electrónico.

**Dimensión 3: Control.** “se encarga de hallar la fijación y los resultados encontrados contra los aguardados en primer lugar donde da prioridad a que la ejecución establecida este marchando bien de acuerdo con la planificación de la empresa”. (Vega & Nieves, 2016, pág. 25). **Indicadores:** Control Operativo y Control de Gestión.

**Variable 2: Imagen Institucional.** “La imagen representa una simplificación de la combinación de un gran número de asociaciones y piezas de información relacionada con la organización y objetivo de estudio”. (Guédez, Osta & Gurruchaga, 2015, pág. 668).

**Dimensión 1: Identidad Institucional.** “es el elemento sustancial de la cultura organizacional en la que el individuo se apropia de los símbolos, valores, fines estratégicos y metas de dicha empresa a la que pertenece”. (Jaimes, 2016, pág. 68). **Indicadores:** Misión, Visión & Ética.

**Dimensión 2: Comunicación Institucional.** “se refiere al conjunto de herramientas y movimientos en la para la agilización de emisión de recados que existe entre el personal de la empresa, [...], que influyen en las actitudes y comportamientos del público. Con el fin de dar cumplimiento superior a lo permitido”. (Montoya, 2018, pág. 786). **Indicadores:** Comunicación Interna y Comunicación Externa.

**Dimensión 3: Realidad Institucional.** “Es la conjugación de similitudes del ser social de toda organización. Datos precisos, situaciones dadas anterior y libremente de la percepción organizacional”. (Chaves, 2010, pág. 5). **Indicadores:** Comportamiento y Compromiso.

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo**

#### **Población**

Para **Lifschitz (2015)**. “es el conjunto de objetos que presentan una determinada característica susceptible de ser estudiada”. (pág. 4).

La población está compuesta por 200 usuarios que acuden a diario a DICAPI para procesar su trámite documentario.

#### **Muestra**

Para **Lifschitz (2015)**. “es un subconjunto utilizado fácilmente para hacer uso de la observación correcta, reflejando las características poblacionales”. (pág. 5).

La muestra del presente trabajo de investigación será de 132 usuarios conformea lo empleado en la formula probabilística. Para hacer confiable el cuestionario se hizo una prueba piloto a 20 personas.

## **Muestreo**

Para **Lifschitz (2015)**. “Es el procedimiento más fácil. Se basa en sacar a todos los sujetos por casualidad de una lista (marco de la encuesta) mediante números aleatorios”. (pág. 6).

El muestreo es Probabilístico Aleatorio Simple porque se hizo selección de forma directa e intencional a todos los sujetos de la población.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad**

Se hará uso de la encuesta aplicando el cuestionario para evaluar el STD que se viene manejando en la empresa. Asimismo, se aplicará una escala de actitudes para conocer cómo se encuentra la Imagen Institucional de DICAPI de acuerdo con la percepción de los usuarios.

#### **Validez**

Para **Polidoro (2014)**. “hace referencia a la magnitud del uso de un instrumento, explicación y claridad, [...], midiendo una construcción teórica teniendo por meta la validación de conjeturas subyacentes medibles”. (pág. 599).

Este instrumento fue validado de manera juiciosa por 4 docentes de la especialidad de Administración, en el cual se detalla en anexos.

#### **Confiabilidad**

Según **Polidoro (2014)**. “[...] es la relación de las cuestiones de escala a otras cuestiones de esta, haciendo medición a la conformidad de dos analizadores utilizando la herramienta adecuada”. (pág. 599).

Para la confiabilidad del presente proyecto de investigación, se hizo uso de la herramienta SPSS Statistics 24 por medio del Alfa de Cronbach, para el procesamiento de la prueba piloto que se realizó a 20 usuarios, de los que acuden a DICAPI.

El resultado que presente el estadístico de fiabilidad de acuerdo a la encuesta aplicada a los 20 usuarios fue de 0.710, quiere decir que el nivel de confianza del instrumento es Alta. Esto se puede verificar en el cuadro siguiente, líneas abajo.

### **3.5 Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos de las variables se utilizará la herramienta IBM SPSS 24, proporcionando números porcentuales.

#### **Descriptivo**

Mediante tablas y grafico de barras según la estadística descriptiva.

#### **Inferencial**

Para la contrastación de la hipótesis se hará uso del Rho de Spearman

### **3.6 Aspectos éticos**

Esta averiguación se hizo mediante la aplicación de méritos y valores, tanto de la institución como el del laborista, colocando la cita apropiada cuando se le requiere.

## IV. RESULTADOS

### 3.1 Análisis Descriptivo: Variable 1: STD

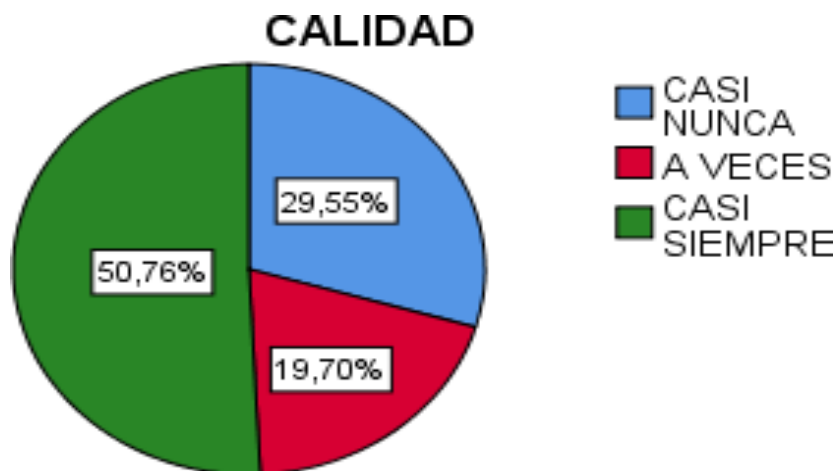
#### Dimensión 1: Calidad

Tabla 1

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA   | 39         | 29,5       | 29,5              | 29,5                 |
|        | A VECES      | 26         | 19,7       | 19,7              | 49,2                 |
|        | CASI SIEMPRE | 67         | 50,8       | 50,8              | 100,0                |
|        | Total        | 132        | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Elaboración Propia*

Figura 1



#### Interpretación:

En vista a los resultados de la aplicación de la encuesta a los usuarios de DICAPI encunanto a la Calidad: se aprecia que el 50,76% afirmaron casi siempre, el 29,55% casinunca y el 19,70% a veces.

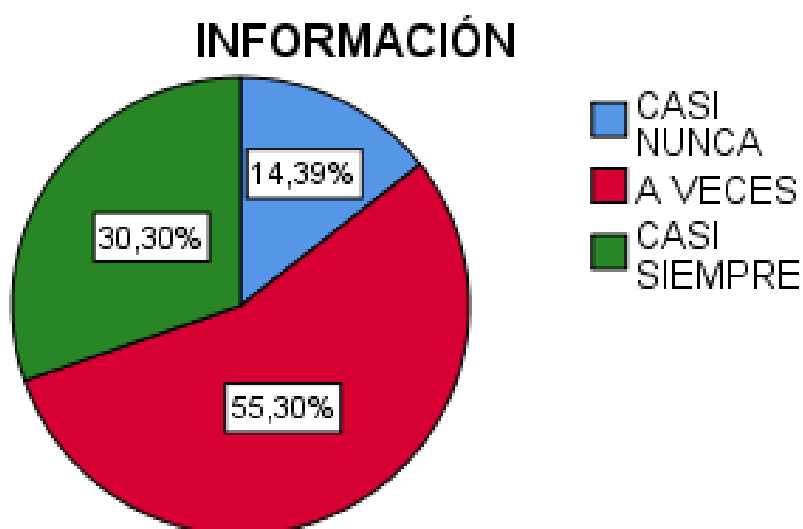
## Dimensión 2: Información

Tabla 2

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>Válido | Porcentaje<br>Acumulado |
|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido CASI | 19         | 14,4       | 14,4                 | 14,4                    |
| NUNCA       |            |            |                      |                         |
| A VECES     | 73         | 55,3       | 55,3                 | 69,7                    |
| CASI        | 40         | 30,3       | 30,3                 | 100,0                   |
| SIEMPRE     |            |            |                      |                         |
| Total       | 132        | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de DICAPI en cuanto a la Información: se aprecia que el 55,30% afirmaron a veces, el 30,30% casi siempre y el 14,39% casi nunca.

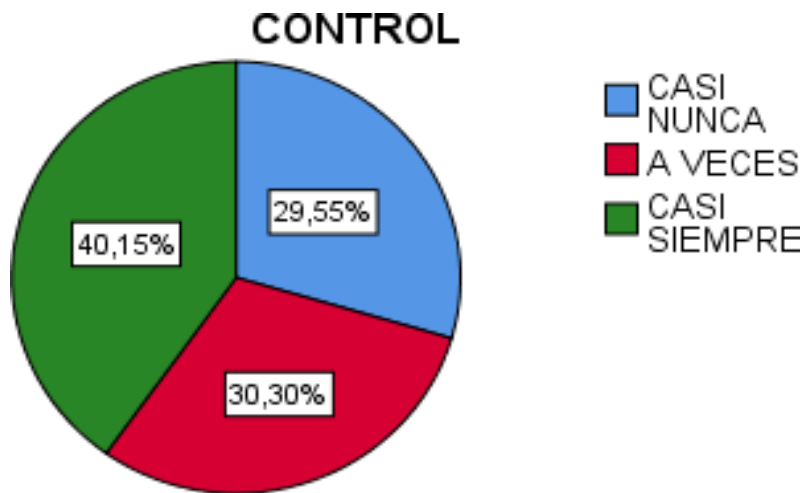
### Dimensión 3: Control

Tabla 3

|                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido CASI NUNCA | 39         | 29,5       | 29,5              | 29,5                 |
| A VECES           | 40         | 30,3       | 30,3              | 59,8                 |
| CASI SIEMPRE      | 53         | 40,2       | 40,2              | 100,0                |
| Total             | 132        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3



#### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de DICAPI en cuenta al Control: se aprecia que el 40,15% afirmaron casi siempre, el 30,30% a veces y el 29,55% casi nunca.

### 3.1.2 Variable 2: Imagen Institucional

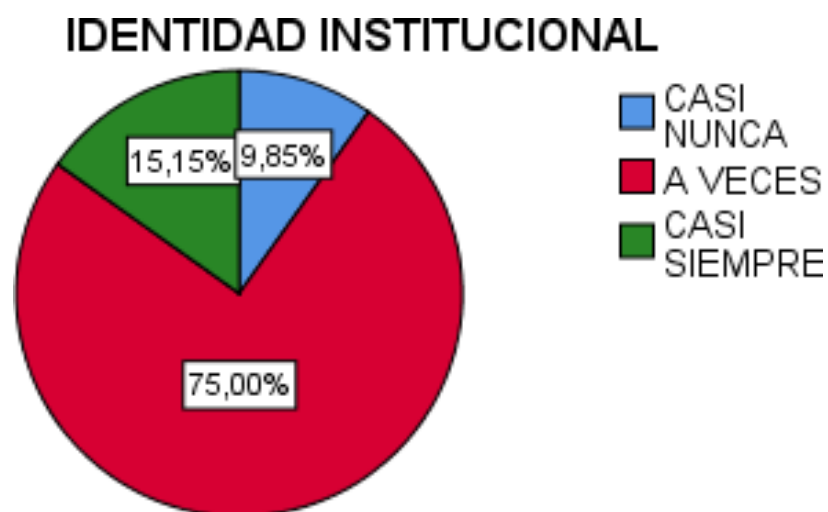
#### Dimensión 1: Identidad Institucional

Tabla 4

|                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido CASI NUNCA | 13         | 9,8        | 9,8               | 9,8                  |
| A VECES           | 99         | 75,0       | 75,0              | 84,8                 |
| CASI SIEMPRE      | 20         | 15,2       | 15,2              | 100,0                |
| Total             | 132        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4



#### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta a los usuarios de DICAPI en cuanto a la Identidad Institucional: se aprecia que el 75,00% afirmaron a veces, el 15,15% casi siempre y el 9,85% casi nunca.



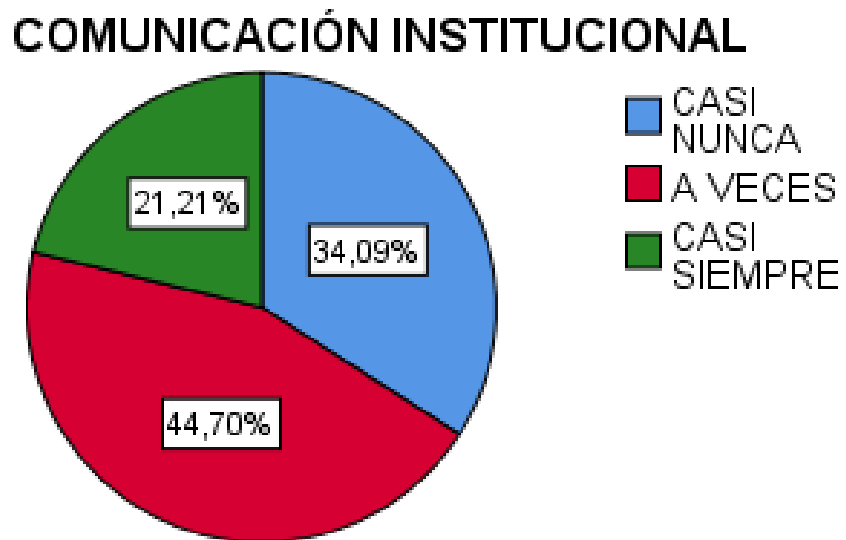
## Dimensión 2: Comunicación Institucional

Tabla 5

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido CASI | 45         | 34,1       | 34,1              | 34,1                 |
| NUNCA       |            |            |                   |                      |
| A VECES     | 59         | 44,7       | 44,7              | 78,8                 |
| CASI        | 28         | 21,2       | 21,2              | 100,0                |
| SIEMPRE     |            |            |                   |                      |
| Total       | 132        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de DICAPI en cuenta a la Identidad Institucional: se aprecia que el 44,70% afirmaron a veces, el 34,09% casi nunca y el 21,21% casi siempre.

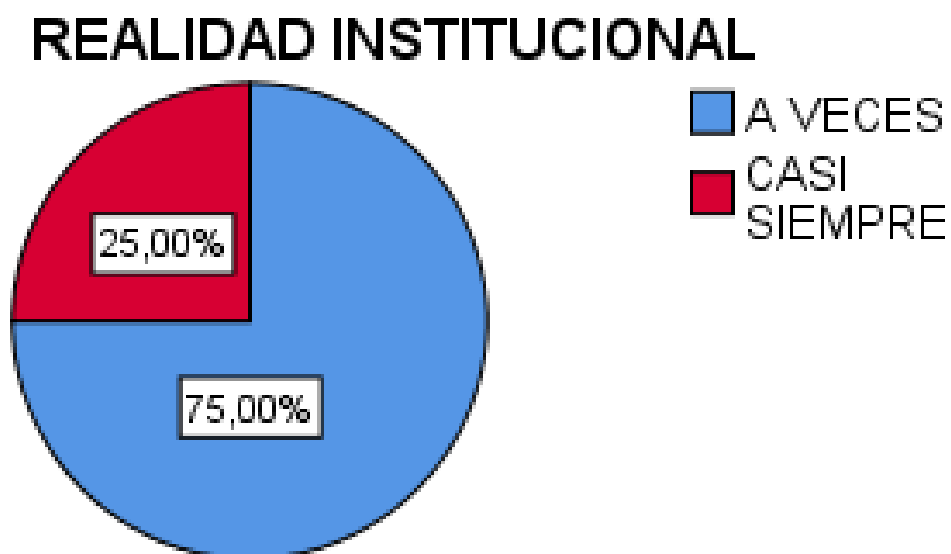
### Dimensión 3: Realidad Institucional

Tabla 6

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A VECES | 99         | 75,0       | 75,0              | 75,0                 |
| CASI SIEMPRE   | 33         | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
| Total          | 132        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6



#### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de DICAPI en cuanto a la Identidad Institucional: se aprecia que el 75,00% afirmaron a veces, y el 25,00% casi siempre.

### 3.2 Análisis Inferencial

Para la correlación de la hipótesis general e hipótesis específicas, se utilizará el cuadro de Baremo de Rho de Spearman mencionado en los anexos (**tabla 17**)

### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

H1: El STD tiene grado de relación con la Imagen Institucional de la DICAPI, Lima2019.

H0: El STD no tiene grado de relación con la Imagen Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

En la siguiente línea se presenta la regla de decisión

Si valor P menor 0.05 se rechaza Ho

Si valor P mayor 0.05 se acepta H1

Tabla N° 7

#### Correlaciones de las Variables

|  | SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (Agrupada) | IMAGEN INSTITUCIONAL (Agrupada) |
|--|--|---------------------------------|
| Rho de Spearman SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (Agrupada) | 1,000                                      | ,729                            |
| Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N              | .  | ,000                            |
| IMAGEN INSTITUCIONAL (Agrupada)                            | ,729                                       | 1,000                           |
| Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N              | ,000                                       | .                               |
|  | 132  | 132                             |

\*\* . La correlación tiene significancia en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración Propia*

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado del coeficiente de Rho de Spearman que es de 0,729, nos indica que, si hay grado de relación entre la primera variable y la segunda variable, aceptando así la premisa alterna.

### 3.2.2 Hipótesis Específica 1

H1: El STD tiene grado de relación con la Identidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

H0: El STD no tiene grado de relación con la Identidad Institucional de la DICAPI, Lima2019.

**Tabla N°8****Correlaciones de las Variables**

|                 |                                    | SISTEMA DE TRAMITE<br>DOCUMENTARIO<br>(Agrupada) | IDENTIDAD<br>INSTITUCIONAL<br>(Agrupada) |
|-----------------|------------------------------------|--|--|
| Rho de Spearman | SISTEMA DE TRÁMITE                 | Coeficiente de correlación                       | 1,000                                    |
|                 | DOCUMENTARIO (Agrupada)            | Sig. (bilateral)<br>N                            | ,251**<br>132                            |
|                 | IDENTIDAD INSTITUCIONAL (Agrupada) | Coeficiente de correlación                       | ,251**<br>1,000                          |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)<br>N                            | ,004<br>132                              |

\*\* . La correlación tiene significancia en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De acuerdo al resultado del coeficiente de Rho de Spearman que es de 0,251, nos indica que, si hay grado de relación entre la primera variable y la primera dimensión, aceptando así la premisa alterna.

**3.2.3 Hipótesis Específica 2**

H1: El STD tiene grado de relación con la Comunicación Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

H0: El STD no tiene grado de relación con la Comunicación Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

**Tabla N° 9****Correlaciones de las Variables**

|                 |                                       | SISTEMA DE TRÁMITE<br>D.<br>(Agrupada) | COMUNICACIÓN<br>INSTITUCIONAL<br>(Agrupada) |
|-----------------|---------------------------------------|--|---|
| Rho de Spearman | SISTEMA DE TRÁMITE                    | Coeficiente de correlación             | 1,000                                       |
|                 | DOCUMENTARIO (Agrupada)               | Sig. (bilateral)<br>N                  | ,684<br>132                                 |
|                 | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (Agrupada) | Coeficiente de correlación             | ,684<br>1,000                               |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)<br>N                  | ,000<br>132                                 |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### Interpretación:

De acuerdo al resultado del coeficiente de Rho de Spearman que es de 0,684, nos indica que, si hay grado de relación entre la primera variable y la segunda dimensión, aceptando así la premisa alterna.

### 3.2.4 Hipótesis Específica 3

H1: El STD tiene grado de relación con la Realidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

H0: El STD no tiene grado de relación con la Realidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

**Tabla N° 10**

#### Correlaciones de las Variables

|                 |  |                            | SISTEMA DE<br>TRÁMITE<br>DOCUMENTARIO<br>(Agrupada) | REALIDAD<br>INSTITUCIONAL<br>(Agrupada) |
|-----------------|--|----------------------------|---|---|
| Rho de Spearman | SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000   | ,137                                    |
|                 | REALIDAD INSTITUCIONAL (Agrupada)          | Sig. (bilateral)           | .   | ,000                                    |
|                 |  | N                          | 132   | 132                                     |
|                 | SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,137  | 1,000                                   |
|                 | REALIDAD INSTITUCIONAL (Agrupada)          | Sig. (bilateral)           | ,000  | .                                       |
|                 |  | N                          | 132   | 132                                     |

*Fuente: Elaboración Propia*

### Interpretación:

De acuerdo al resultado del coeficiente de Rho de Spearman que es de 0,137, nos indica que, si hay grado de relación entre la primera variable y la tercera dimensión, aceptando así la premisa alterna.

## V. DISCUSIÓN

En vista a los resultados que se obtuvieron, se tuvo como objetivo general demostrar el grado de relación del Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional en la DICAPI, Lima 2019. Asimismo, se determinó mediante la apreciación de 132 encuestados que: si existe una relación significativa de un 72,9% entre las variables Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general de la presente investigación señalando que el Sistema de Trámite Documentario se relaciona con la Imagen Institucional de la DICAPI, Lima 2019. La realidad que se vive en DICAPI es muy semejante a las investigaciones de estos distintos autores ya que todos llegan a la misma conclusión que no existe un control en cuanto a la documentación electrónica, que los colaboradores no informan lo adecuado provocando la insatisfacción en los usuarios y que esto provoque una mala imagen de la institución.

Se planteó como primer objetivo específico; demostrar el grado de relación del STD y la Identidad Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019. Determinando que existe una relación de 25.1% entre el STD y la Identidad Institucional, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, por lo que, existe un grado de relación entre el STD y la Identidad Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019.

Para Cortijo, (2016): “es el conjunto de características de una entidad que muestra a supúblico la manera como son, como actúan y como se relacionan”. Por lo tanto, se puede decir que una relación íntegra entre los trabajadores y los usuarios hará que la institución sea identificada entre otras.

Teniendo en cuenta el aporte y la investigación realizada mediante la contrastación de hipótesis, se puede deducir que estos guardan relación.

Se planteó como segundo objetivo específico; demostrar el grado de relación del Sistema de Trámite Documentario y la Comunicación Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019. Determinando que existe una relación de 68.4% entre el STD y la Comunicación Institucional, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, por lo que, existe un grado

de relación entre el STD y la Comunicación Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019. Esta teoría demuestra que una correcta comunicación entre el personal y el público permitirán reforzar lazos de confianza.

Teniendo en cuenta el aporte y la investigación realizada mediante la contrastación de hipótesis, se puede deducir que estos guardan relación.

Se planteó como tercer objetivo específico; demostrar el grado de relación que existe entre el Sistema de Trámite Documentario y la Realidad Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019. Determinando que existe una relación positiva muy baja de 13.7% entre la primera variable y la dimensión Realidad Institucional, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna de la presente investigación, precisando que, si existe relación entre el STD y la Realidad Institucional de la DICAPI, Lima 2019.

De acuerdo a la teoría podemos decir que, la realidad en la que vive la institución actualmente, es mucho mejor a la que era antes, ya que los documentos eran efectuados manualmente y el público tenía problemas con la elaboración de sus trámites.

Teniendo en cuenta el aporte y la investigación realizada mediante la contrastación de hipótesis, se puede deducir que estos guardan relación.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, los objetivos y la contrastación de la hipótesis, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- a) Se evidenció de acuerdo a la investigación efectuada en la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019; el 72.9% de los usuarios consideran que existe relación entre el STD y la Imagen Institucional, por lo cual, se llegó a la conclusión de que un adecuado uso del Sistema documentario para cualquier trámite en ayuda al usuario, tendrá como consecuencia la buena imagen de DICAPI a nivel institucional.
- b) Se evidenció de acuerdo a la investigación efectuada en la DICAPI, Lima 2019; el 25.1% de los usuarios, consideran que existe relación entre el STD y la Identidad Institucional, por lo cual se llegó a la siguiente conclusión, de que una excelente identificación por parte del personal en cuanto a la institución, pues este trabajará con mayor dedicación y ahínco.
- c) Se evidenció de acuerdo a la investigación efectuada en la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019; el 68.4% de los usuarios, consideran que existe relación entre el STD y la Comunicación Institucional, por lo cual se llegó a la siguiente conclusión, de que una buena interacción entre el personal para informar sobre cualquier trámite, creará lazos de confianza por parte del usuario.
- d) Se evidenció de acuerdo a la investigación efectuada en la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019; el 13.7% de los usuarios, consideran que existe relación entre el STD y la Realidad Institucional, por lo cual se concluyó que, el cambio en el manejo documentario cambiándose mediante un sistema, ayudó mucho a los trabajadores y en especial a los usuarios que viven en esta nueva realidad de que ahora los trámites son más precisos y rápidos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- a) La capacitación al personal deberá ser permanente en cuanto al uso del sistema de Trámite Documentario ante cualquier cambio que haya, mejorando así la atención al cliente.
- b) Brindar un servicio de calidad, con una atención personalizada a cada usuario que acuda a la institución o mediante el uso del sistema digital.
- c) La Dirección General de Capitanías y Guardacostas deberá crear o ampliar lineamientos internos con el fin de precisar qué tipo de documentos se efectuará para el proceso de un trámite documentario en formato Word y PDF.
- d) Realizar constantes auditorías internas para ver como el personal hace un buen uso del sistema documentario, si el usuario recibe la información precisa y si se les está dando solución a sus peticiones.

## REFERENCIAS

- Abrego, D., Medina, J., & Sánchez, M. (2015). LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL: UN MARCO DE FACTORES RELEVANTES. *Investigación Administrativa*, 115, 7-23
- Amaya, M. (2010). *Percepción de la imagen corporativa del instituto nacional de estadística y censos, análisis y propuesta*.  
Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11105>.
- Barriga, T. (2016). Imagen e Identidad Corporativa: ejemplos de construcción de la identidad visual. *Revista Tierra Nuestra*. 133-142. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/103-438-1-PB.pdf>
- Berceruelo, B. (2016). *COMUNICACIÓN EMPRESARIAL: Incluye 33 ideas para una comunicación empresarial de éxito*. Madrid: Estudio de Comunicación.
- Berrios, M. (2018). *Asociación de la Calidad del Sistema de Trámite Documentario con la Satisfacción de Los Usuarios de Las Oficinas Administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma*. (Tesis de Pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Betancur, G. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. *CES Psicología*, 9(1), 109-121. DOI: <http://dx.doi.org/10.21615/cesp.9.1.7>
- Bobadilla, V. y, Sandoval, S. (2014). *La Responsabilidad Social y su Influencia en la Imagen Institucional de la Empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Bravo, R., Matute, J., & Pina, J. (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor. *Revista Innova*, 21(40). Doi: [10.15446/innovar](http://dx.doi.org/10.15446/innovar)
- Calvo, J., Pelegrín, A., y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.
- Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, N. (2016). *PRODUCTIVIDAD EN EL PERÚ: medición, determinantes e implicancias*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Chaves, N. (2015) *Imagen Corporativa. Teoría y metodología de la identificación institucional* (2º ed.). Barcelona, España: Ed. Gilli.

- Chiang, M. Gomez, N. y, Wackerling, L. (2016). Compromiso Organizacional del Funcionario Municipal Rural de la Provincia de Ñuble, Chile. *Ciencias y Trabajo*, 18(56), 134-138.
- Cobarsi, J. (2013). *Sistemas de información en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Contreras, S. (2015). La gestión de información y el conocimiento en el archivo histórico provincial de Villa Clara, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/05/archivo.html>
- Corpac S.A. (2014). Manual de Normas y Procedimientos del Trámite Documentario. Recuperado de: <https://www.corpac.gob.pe>
- Cortijo, L. (2016) Identidad Corporativa. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Dextre, J. y, Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión? O ¿Gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 61-80.
- Domínguez, L. (2012). *Análisis de sistema de información*. México: Milenio S.C.
- Espinoza, J. (2016). *Plan de comunicación externa para la Unidad Educativa Federico González Suárez de la ciudad de Alausí y la imagen institucional*. (Tesis de Pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.
- Font, O., Ruiz, A., & Mena, M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 573-598. Doi: 10.3989/redc.2012.4.883.
- Font, O. (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Granada, Cuba.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. La Habana: Instituto de Hematología e Inmunología.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M. y Quiroz, J. (2014). EL CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APROXIMACIÓN A LO UNIVERSITARIO. *Revista Líder*. 25, 126-150.
- García, A. y, Trujillo, P. (2015). *Relación entre Clima Organizacional e Imagen Institucional de la Clínica "San Pablo" Sede Huaraz- 2012*. (Tesis de

- Pregrado). Universidad Nacional Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Guarneros, I. (2014). Mas Competitivas que Pequeñas: imagen corporativa a la medida de su empresa. México: Grupo Editorial Patria
- Guédez, C., Osta, K. y Gurruchaga, M. (octubre/diciembre, 2015). Atributos de Imagen Institucional de Universidades Latinoamericanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 72(20), 668.
- Heredia, F., & Faizal, E. (2013). *Salud Ocupacional y Prevención: Guía Práctica*. Bogotá: Salud Ocupacional y Prevención: Guía Práctica.
- Hernández, H., Barrios, I., Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 183.
- Hernández, R. Fernández, C. y, Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Higley, S. (01 de febrero del 2018). Diferencias entre control estratégico y control operativo[Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13105109/diferencias-entre-control-estrategico-y-control-operativo>
- Jaimes, D. (2016). Sentido y enfoques del concepto identidad en organizaciones educativas. *Ciencias de la Comunicación*, 1(8), 66-72.
- Lazo, X. (2016) *Incidencia de la atención al cliente y el portafolio de productos en la imagen de la empresa ENLASA (Enlazamos manos trabajadoras) NICARAGUA, en el departamento de Matagalpa, año 2016*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Loayza, M. y, Ochoa, C. (2018). *Análisis al Sistema de Trámite Documentario y el Servicio de Atención en las Universidades Públicas de Lima Metropolitana*. (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- López, M. (2017). La Importancia de una Misión y Visión para una Microempresa a través del Servicio de Consultoría. *El Buzón de Pacioli*, (99), 5-17.
- Lifschitz, V. (2015). *Metodología de Investigación II*. Argentina: Universidad Nacional del Nordeste.
- Mamani, A. (2016). Diseño de imagen corporativa para consolidar la identidad

de la importadora 'Maquinchef' en su público interno y externo de la ciudad de La Paz. *Revistas Bolivianas*, 7(20), 30-36. Recuperado de: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2075-89522016000300005&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2075-89522016000300005&lng=es&nrm=iso)

Méndez, C. (2012). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa.

Mínguez, N. (2016). Un marco conceptual para la imagen corporativa. *Revista de Estudio de Comunicación*, 5(8), 1-11.

Molina, L., Briones, I. y, Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510.

Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 22(1), 778-795.

Munch G., y García M. (2015), *Fundamentos de la administración* 11ª edición México, Editorial Trilla.

Ñaña, C. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Huancayo: Universidad Continental.

Náñez, J. (8 junio del 2015). Plan de Comunicación Empresarial: Comunicación Organizacional [Mensaje en un Blog]. Recuperado de:

<https://www.ibm.com/developerworks/ssa/library/govSOA/plandecom/plandecom-pdf.pdf>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático. (2016). [sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/Presentacion ONGEI.pptx](http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/Presentacion_ONGEI.pptx)

Oficina Del Sistema Nacional De Información De Recursos Hídricos. (2016). [http://aplicaciones01.ana.gob.pe/sgd/manual/Manual\\_SGD\\_V3\\_Final.pdf](http://aplicaciones01.ana.gob.pe/sgd/manual/Manual_SGD_V3_Final.pdf)

Ortiz, G. (2016). SOBRE LA DISTINCIÓN ENTRE ÉTICA Y MORAL. *Isonomía*, (45), 113-139.

Ostos, E. (2016). Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima. *Correspondencia y Análisis*, (6), 79-95. Doi: <https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05>

Pagán, M., y Almonacid, V., (2016). Capítulo IV Archivo electrónico: cuestiones

- técnicas y jurídicas, (pp.1-19). Murcia: Smarteca.
- Polidoro, A., Dos Santos, D., Oliveira, H., y Brito, E. (2014). Validez y confiabilidad de un instrumento de clasificación de pacientes pediátricos. *Latino-Am. Enfermagem*, 22(4), 598-603. DOI: 10.1590/0104-1169.3575.2457.
- Ramis, M., Pérez, C. (2016). Principales componentes de la imagen corporativa de entidades culturales. *Revista de Gestión Cultural*, 3(2), 1-15. Doi: <http://dx.doi.org/10.4995/cs.2016.6463>
- Salazar, J. y, Velazco, A. (2014). *Los Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Sanz, F. (2018). Los archivos electrónicos en el ecosistema jurídico-administrativo. Doi capítulo: <https://doi.org/10.17979/spudc.9788497496803.009>
- Señarís, L. (2016). *Comunicar en la Empresa: Del porqué al cómo*. Asturias: Federación Asturiana de Empresarios – FADE.
- Serna, L. (2012). Trámite Documental. Recuperado de: <https://prezi.com/m/-8aqe3ypxeznk7tramite-documental/>
- SchaLock, R., VeRdugo, M., Shin Lee, C., Tim, L., y otros. (2015). Manual de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES): Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales. Salamanca: Colección Herramientas.
- Sierra, L. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(3), 243-255.
- Sladogna, M. (2018). PRODUCTIVIDAD- DEFINICIONES Y PERSPECTIVAS PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. Recuperado de: <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Vera, A., Luna, A., & Ceballos, E. (2016). La imagen corporativa como ventaja competitiva en pequeñas empresas. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. 3(5), 114- 125. Recuperado de: <http://www.reibci.org/publicados/2016/oct/1800107.pdf>
- Yalle, E. (2015). *La Gestión Administrativa y la Imagen Institucional de la*

*Institución Educativa No 7073 De La Ugel No 01. (Tesis de Posgrado).*  
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.  
Yepes, J. (2015). *La ciencia de la información documental, la disciplina y el profesional en la era digital.* México: Universidad Panamericana.

## Anexos

### Operacionalización de las Variable

| V. Inp Y V. Dep.                       | Concepto De Variables  | Concepto De Operación   | Dimensiones                | Indicadores          | Niveles   | Escala Para Medir |
|--|--|---|----------------------------|----------------------|---|-------------------|
| <b>SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO</b> | La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático, (2016), lo define como: "instrumento tecnológico, en apoyo a la gestión de trámites, que permita acelerar algunos procesos dentro de la empresa sobre las solicitudes de los administrados y de las diferentes áreas internas". | Esta variable se medirá en 3 dimensiones con 8 indicadores. Se usará el método de la encuesta con su herramienta el cuestionario hecho por 14 preguntas con escala de Likert. | CALIDAD                    | Productividad        | N = NUNCA<br>CS = CASI NUNCA<br>AV = AVECES<br>S = SIEMPRE<br>CS = CASI SIEMPRE | Ordinal           |
|  |  |   |                            | Eficiencia           |   |                   |
|  |  |   |                            | Eficacia             |   |                   |
|  |  |   | INFORMACIÓN                | Documento            |   |                   |
|  |  |   |                            | Trámite              |   |                   |
|  |  |   |                            | Archivo Electrónico  |   |                   |
| CONTROL                                | Control Operativo  |   |                            |                      |   |                   |
|  | Control de Gestión   |   |                            |                      |   |                   |
| <b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>            | Chávez, (2015) Define que: "es la aparición de una captación pública de un Símbolo identificador de la empresa. Es como la frase pública de la institución en la percepción del público en general". (p. 28).  | Esta variable se medirá en 3 dimensiones con 7 indicadores. Se usará el método de la encuesta con su herramienta el cuestionario hecho por 14 preguntas con escala de Likert. | IDENTIDAD INSTITUCIONAL    | Misión               | N = NUNCA<br>CS = CASI NUNCA<br>AV = AVECES<br>S=SIEMPRE<br>CS = CASI SIEMPRE   | Ordinal           |
|  |  |   |                            | Visión               |   |                   |
|  |  |   |                            | Ética                |   |                   |
|  |  |   | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Comunicación Interna |   |                   |
|  |  |   |                            | Comunicación Externa |   |                   |
|  |  |   | REALIDAD INSTITUCIONAL     | Comportamiento       |   |                   |
| Compromiso                             |  |   |                            |                      |   |                   |



## Validación de instrumento

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y GUARDACOSTAS, LIMA 2019"


Apellidos y nombres del investigador: Lipa Calbas, Joselyn Midori

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Néstor César Arco Arce*

| VARIABLES              | DIMENSIONES  | INDICADORES             | ITEM /PREGUNTA   | ESCALA   | OPINIÓN DEL EXPERTO   |                                     |                             |  |
|------------------------|--|-------------------------|--|--|---|-------------------------------------|-----------------------------|--|
|                        |  |                         |  |  | SI CUMPLE   | NO CUMPLE                           | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |  |
|                        | CALIDAD  | PRODUCTIVIDAD           | El personal que lo atiende, desempeña una buena labor<br>El personal que lo atiende actúa con conocimiento y experiencia a su solicitud.   | N = Nunca<br>CN = Casi Nunca<br>AV = A veces<br>CS = Casi Siempre<br>S = Siempre | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        |  | EFICIENCIA              | La supervisión en el área de mesa de partes es continua<br>Se realizan procedimientos adicionales para la continuación de un proceso documentario  |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        |  | EFICACIA                | El personal genera alternativas de solución ante su problema<br>El personal evalúa los resultados al término del trámite documentario  |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        | INFORMACIÓN  | DOCUMENTO               | Encuentra información precisa a la hora de realizar un trámite documentario<br>El personal le brinda información digital a cerca de su requerimiento   |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        |  | TRÁMITE                 | El sistema de para realizar el procedimiento documentario es fácil de usar<br>Se siente satisfecho con el tiempo que le lleva a realizar un trámite  |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        |  | ARCHIVO ELECTRONICO     | Al personal le es fácil encontrar un archivo ya procesado<br>La culminación de su trámite documentario es directamente archivada.  |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        | CONTROL  | CONTROL OPERATIVO       | Existe un control en el manejo de documentaciones  |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        |  | CONTROL DE GESTIÓN      | El personal le hace seguimiento al proceso de su trámite documentario  |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     |                             |  |
|                        |  | IDENTIDAD INSTITUCIONAL | MISIÓN   |  | El personal actúa de acuerdo a la misión de la empresa<br>El personal promueve las políticas de la empresa                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                             |  |
|                        |  |                         | VISIÓN   |  | La institución promueve la visión de la empresa<br>El personal actúa de manera profesional de acuerdo a la visión de la institución | <input checked="" type="checkbox"/> |                             |  |
| ÉTICA                  | El personal, practica los valores implementados por la empresa<br>Las políticas establecidas en la institución, son respetadas por el personal |                         | <input checked="" type="checkbox"/>  |  |   |                                     |                             |  |
| IMAGEN INSTITUCIONAL   | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL   | COMUNICACIÓN INTERNA    | La comunicación entre el personal de mesa de partes y el área técnica es fluida.<br>El personal se adapta a los cambios tecnológicos o informativos de los cambios que genere la institución | <input checked="" type="checkbox"/>  |   |                                     |                             |  |
|                        |  | COMUNICACIÓN EXTERNA    | La comunicación con la que se le atiende es clara, precisa y concisa<br>Le resulta útil la información obtenida por parte del personal   | <input checked="" type="checkbox"/>  |   |                                     |                             |  |
| REALIDAD INSTITUCIONAL |  | COMPORTAMIENTO          | El personal muestra cordialidad a la hora de brindarte información<br>El personal está altamente capacitado para brindar información   | <input checked="" type="checkbox"/>  |   |                                     |                             |  |
|                        |  | COMPROMISO              | El personal muestra compromiso laboral para la ejecución de sus actividades<br>El personal trabaja en equipo   | <input checked="" type="checkbox"/>  |   |                                     |                             |  |
| Firma del experto:     |  |                         | Fecha: 17/06/2019  |  |   |                                     |                             |  |

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

| Título de la investigación: "SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y GUARDACOSTAS, LIMA 2019 |                            |                      |  |  |           |                     |                             |
|--|----------------------------|----------------------|--|--|-----------|---------------------|-----------------------------|
| Apellidos y nombres del investigador: Lipa Calbas, Joselyn Midori  |                            |                      |  |  |           |                     |                             |
| Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Carranza Estilo Teodoro</i>  |                            |                      |  |  |           |                     |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR  |                            |                      |  |  |           | OPINIÓN DEL EXPERTO |                             |
| VARIABLES  | DIMENSIONES                | INDICADORES          | ITEM /PREGUNTA   | ESCALA   | SI CUMPLE | NO CUMPLE           | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  | CALIDAD                    | PRODUCTIVIDAD        | El personal que lo atiende, desempeña una buena labor<br>El personal que lo atiende actúa con conocimiento y experiencia a su solicitud.   | N = Nunca<br>CN = Casi Nunca<br>AV = A veces<br>CS = Casi Siempre<br>S = Siempre | /         |                     |                             |
|  |                            | EFICIENCIA           | La supervisión en el área de mesa de partes es continua<br>Se realizan procedimientos adicionales para la continuación de un proceso documentario  |  | /         |                     |                             |
|  |                            | EFICACIA             | El personal genera alternativas de solución ante su problema<br>El personal evalúa los resultados al término del trámite documentario  |  | /         |                     |                             |
|  | INFORMACIÓN                | DOCUMENTO            | Encuentra información precisa a la hora de realizar un trámite documentario<br>El personal le brinda información digital a cerca de su requerimiento   |  | /         |                     |                             |
|  |                            | TRÁMITE              | El sistema de para realizar el procedimiento documentario es fácil de usar<br>Se siente satisfecho con el tiempo que le lleva a realizar un trámite  |  | /         |                     |                             |
|  |                            | ARCHIVO ELECTRÓNICO  | Al personal le es fácil encontrar un archivo ya procesado<br>La culminación de su trámite documentario es directamente archivada.  |  | /         |                     |                             |
|  | CONTROL                    | CONTROL OPERATIVO    | Existe un control en el manejo de documentaciones  |  | /         |                     |                             |
|  |                            | CONTROL DE GESTIÓN   | El personal le hace seguimiento al proceso de su trámite documentario  |  | /         |                     |                             |
|  |                            |                      |  |  |           |                     |                             |
| IMAGEN INSTITUCIONAL   | IDENTIDAD INSTITUCIONAL    | MISIÓN               | El personal actúa de acuerdo a la misión de la empresa<br>El personal promueve las políticas de la empresa   | /  |           |                     |                             |
|  |                            | VISIÓN               | La institución promueve la visión de la empresa<br>El personal actúa de manera profesional de acuerdo a la visión de la institución  | /  |           |                     |                             |
|  |                            | ÉTICA                | El personal, practica los valores implementados por la empresa<br>Las políticas establecidas en la institución, son respetadas por el personal   | /  |           |                     |                             |
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | COMUNICACIÓN INTERNA | La comunicación entre el personal de mesa de partes y el área técnica es fluida.<br>El personal se adapta a los cambios tecnológicos o informativos de los cambios que genere la institución | /  |           |                     |                             |
|  |                            | COMUNICACIÓN EXTERNA | La comunicación con la que se le atiende es clara, precisa y concisa<br>Le resulta útil la información obtenida por parte del personal   | /  |           |                     |                             |
|  | REALIDAD INSTITUCIONAL     | COMPORTAMIENTO       | El personal muestra cordialidad a la hora de brindarle información<br>El personal está altamente capacitado para brindar información   | /  |           |                     |                             |
|  |                            | COMPROMISO           | El personal muestra compromiso laboral para la ejecución de sus actividades<br>El personal trabaja en equipo   | /  |           |                     |                             |
| Firma del experto:    |                            |                      | Fecha: 17/06/2019  |  |           |                     |                             |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

| Título de la investigación: *SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y GUARDACOSTAS, LIMA 2019 |                            |                      |  |  |                     |           |                             |
|--|----------------------------|----------------------|--|--|---------------------|-----------|-----------------------------|
| Apellidos y nombres del investigador: Liza Calbas, Joselyn Midori  |                            |                      |  |  |                     |           |                             |
| Apellidos y nombres del experto: <i>MIGUEL CASMA YARQUE, CARLOS ANTONIO</i>  |                            |                      |  |  |                     |           |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR  |                            |                      |  |  | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                             |
| VARIABLES  | DIMENSIONES                | INDICADORES          | ITEM / PREGUNTA  | ESCALA   | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  | CALIDAD                    | PRODUCTIVIDAD        | El personal que lo atiende, desempeña una buena labor<br>El personal que lo atiende actúa con conocimiento y experiencia a su solicitud.   | N = Nunca<br>CN = Casi Nunca<br>AV = A veces<br>CS = Casi Siempre<br>S = Siempre | /                   |           |                             |
|  |                            | EFICIENCIA           | La supervisión en el área de mesa de partes es continua<br>Se realizan procedimientos adicionales para la continuación de un proceso documentario  |  | /                   |           |                             |
|  |                            | EFICACIA             | El personal genera alternativas de solución ante su problema<br>El personal evalúa los resultados al término del trámite documentario  |  | /                   |           |                             |
|  | INFORMACIÓN                | DOCUMENTO            | Encuentra información precisa a la hora de realizar un trámite documentario<br>El personal le brinda información digital a carga de su requerimiento   |  | /                   |           |                             |
|  |                            | TRÁMITE              | El sistema de para realizar el procedimiento documentario es fácil de usar<br>Se siente satisfecho con el tiempo que le lleva a realizar un trámite  |  | /                   |           |                             |
|  |                            | ARCHIVO ELECTRÓNICO  | Al personal le es fácil encontrar un archivo ya procesado<br>La culminación de su trámite documentario es directamente archivada.  |  | /                   |           |                             |
|  | CONTROL                    | CONTROL OPERATIVO    | Existe un control en el manejo de documentaciones  |  | /                   |           |                             |
|  |                            | CONTROL DE GESTIÓN   | El personal le hace seguimiento al proceso de su trámite documentario  |  | /                   |           |                             |
|  |                            |                      |  |  |                     |           |                             |
| IMAGEN INSTITUCIONAL   | IDENTIDAD INSTITUCIONAL    | MISIÓN               | El personal actúa de acuerdo a la misión de la empresa<br>El personal promueve las políticas de la empresa   | /  |                     |           |                             |
|  |                            | VISIÓN               | La institución promueve la visión de la empresa<br>El personal actúa de manera profesional de acuerdo a la visión de la institución  | /  |                     |           |                             |
|  |                            | ÉTICA                | El personal, practica los valores implementados por la empresa<br>Las políticas establecidas en la institución, son respetadas por el personal   | /  |                     |           |                             |
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | COMUNICACIÓN INTERNA | La comunicación entre el personal de mesa de partes y el área técnica es fluida.<br>El personal se adapta a los cambios tecnológicos o informativos de los cambios que genere la institución | /  |                     |           |                             |
|  |                            | COMUNICACIÓN EXTERNA | La comunicación con la que se le atiende es clara, precisa y concisa<br>Le resulta útil la información obtenida por parte del personal   | /  |                     |           |                             |
|  | REALIDAD INSTITUCIONAL     | COMPORTAMIENTO       | El personal muestra cordialidad a la hora de brindarle información<br>El personal está altamente capacitado para brindar información   | /  |                     |           |                             |
|  |                            | COMPROMISO           | El personal muestra compromiso laboral para la ejecución de sus actividades<br>El personal trabaja en equipo   | /  |                     |           |                             |
| Firma del experto:   |                            |                      | Fecha: 17/06/2019  |  |                     |           |                             |

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de la investigación: "SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y GUARDACOSTAS, LIMA 2019 |                            |                      |   |  |                                     |                     |                            |
|--|----------------------------|----------------------|---|--|-------------------------------------|---------------------|----------------------------|
| Apellidos y nombres del investigador: Lipa Calbas, Joselyn Midori  |                            |                      |   |  |                                     |                     |                            |
| Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE</i>  |                            |                      |   |  |                                     |                     |                            |
| ASPECTO POR EVALUAR  |                            |                      |   |  |                                     | OPINIÓN DEL EXPERTO |                            |
| VARIABLES  | DIMENSIONES                | INDICADORES          | ITEM /PREGUNTA  | ESCALA   | SI CUMPLE                           | NO CUMPLE           | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  | CALIDAD                    | PRODUCTIVIDAD        | El personal que lo atiende, desempeña una buena labor<br>El personal que lo atiende actúa con conocimiento y experiencia a su solicitud.  | N = Nunca<br>CN = Casi Nunca<br>AV = A veces<br>CS = Casi Siempre<br>S = Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  |                            | EFICIENCIA           | La supervisión en el área de mesa de partes es continua<br>Se realizan procedimientos adicionales para la continuación de un proceso documentario   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  |                            | EFICACIA             | El personal genera alternativas de solución ante su problema<br>El personal evalúa los resultados al término del trámite documentario   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  | INFORMACIÓN                | DOCUMENTO            | Encuentra información precisa a la hora de realizar un trámite documentario<br>El personal le brinda información digital a cerca de su requerimiento  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  |                            | TRÁMITE              | El sistema de para realizar el procedimiento documentario es fácil de usar<br>Se siente satisfecho con el tiempo que le lleva a realizar un trámite   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  |                            | ARCHIVO ELECTRÓNICO  | Al personal le es fácil encontrar un archivo ya procesado<br>La culminación de su trámite documentario es directamente archivada.   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  | CONTROL                    | CONTROL OPERATIVO    | Existe un control en el manejo de documentaciones   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
|  |                            | CONTROL DE GESTIÓN   | El personal le hace seguimiento al proceso de su trámite documentario   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                     |                            |
| IMAGEN INSTITUCIONAL   | IDENTIDAD INSTITUCIONAL    | MISIÓN               | El personal actúa de acuerdo a la misión de la empresa<br>El personal promueve las políticas de la empresa  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
|  |                            | VISIÓN               | La institución promueve la visión de la empresa<br>El personal actúa de manera profesional de acuerdo a la visión de la institución   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
|  |                            | ÉTICA                | El personal, practica los valores implementados por la empresa<br>Las políticas establecidas en la institución, son respetadas por el personal  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | COMUNICACIÓN INTERNA | La comunicación entre el personal de mesa de partes y el área técnica es fluida<br>El personal se adapta a los cambios tecnológicos o informativos de los cambios que genere la institución | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
|  |                            | COMUNICACIÓN EXTERNA | La comunicación con la que se le atiende es clara, precisa y concisa<br>Le resulta útil la información obtenida por parte del personal  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
|  | REALIDAD INSTITUCIONAL     | COMPORTAMIENTO       | El personal muestra cordialidad a la hora de brindarle información<br>El personal está altamente capacitado para brindar información  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
|  |                            | COMPROMISO           | El personal muestra compromiso laboral para la ejecución de sus actividades<br>El personal trabaja en equipo  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                     |                            |
| Firma del experto:   | <i>[Firma]</i>             |                      |   | Fecha: 17/08/2019  |                                     |                     |                            |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**“SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y GUARDACOSTAS, LIMA 2019”**

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima, 2019

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

|              |                   |                    |                         |                |
|--------------|-------------------|--------------------|-------------------------|----------------|
| <b>NUNCA</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>A<br/>VECES</b> | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| <b>N</b>     | <b>CN</b>         | <b>AV</b>          | <b>CS</b>               | <b>S</b>       |

| ITEM | PREGUNTA   | VALORACIÓN |    |    |    |   |
|------|--|------------|----|----|----|---|
|      |  | N          | CN | AV | CS | S |
| 1    | El personal que lo atiende desempeña una buena labor   |            |    |    |    |   |
| 2    | El personal que lo atiende actúa con conocimiento y experiencia a su solicitud.                          |            |    |    |    |   |
| 3    | La supervisión en el área de mesa de partes es continua  |            |    |    |    |   |
| 4    | Se realizan procedimientos adicionales para la continuación de un proceso documentario                   |            |    |    |    |   |
| 5    | El personal genera alternativas de solución ante su problema   |            |    |    |    |   |
| 6    | El personal evalúa los resultados al término del trámite documentario                                    |            |    |    |    |   |
| 7    | Encuentra información precisa a la hora de realizar un trámite documentario                              |            |    |    |    |   |
| 8    | El personal le brinda información digital a cerca de su requerimiento                                    |            |    |    |    |   |
| 9    | El sistema para realizar el procedimiento documentario es fácil de usar                                  |            |    |    |    |   |
| 10   | Se siente satisfecho con el tiempo que le lleva en realizar un trámite                                   |            |    |    |    |   |
| 11   | Al personal le es fácil encontrar un archivo ya procesado  |            |    |    |    |   |
| 12   | La culminación de su trámite documentario es directamente archivada                                      |            |    |    |    |   |
| 13   | Existe un control en el manejo de documentaciones  |            |    |    |    |   |
| 14   | El personal le hace seguimiento al proceso de su trámite documentario                                    |            |    |    |    |   |
| 15   | El personal actúa de acuerdo a la misión de la empresa   |            |    |    |    |   |
| 16   | El personal promueve las políticas de la empresa   |            |    |    |    |   |
| 17   | La institución promueve la visión de la empresa  |            |    |    |    |   |
| 18   | El personal actúa de manera profesional de acuerdo a la visión de la institución                         |            |    |    |    |   |
| 19   | El personal, practica los valores implementados por la empresa   |            |    |    |    |   |
| 20   | Las políticas establecidas en la institución son respetadas por el personal                              |            |    |    |    |   |
| 21   | La comunicación entre el personal de mesa de partes y el área técnica es fluida.                         |            |    |    |    |   |
| 22   | El personal se adapta a los cambios tecnológicos o informativos de los cambios que genere la institución |            |    |    |    |   |
| 23   | La comunicación con la que se le atiende es clara, precisa y concisa                                     |            |    |    |    |   |
| 24   | Le resulta útil la información obtenida por parte del personal   |            |    |    |    |   |
| 25   | El personal muestra cordialidad a la hora de brindarle información                                       |            |    |    |    |   |
| 26   | El personal está altamente capacitado para brindar información   |            |    |    |    |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 27 | El personal muestra compromiso laboral para la ejecución de sus actividades |  |  |  |  |  |
| 28 | El personal trabaja en equipo   |  |  |  |  |  |

**Gracias por su colaboración**

## Determinación de la Muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

### Definición

N: Población

P: probabilidad de acierto

Z: Significancia de 1.96 (95%)

E: 0.05 (margen de error)

N: elementos a calcular

Tabla 15

$$n = \frac{1.96^2(0.5) * (1 - 0.5) * 200}{(0.05)^2 (200 - 1) + (1.96)^2(0.5) * (1 - 0.5)}$$

n: 132 usuarios que acuden a DICAPI

### Validación de Especialistas

| Nº Apellidos y Nombres          | Calificación | Denominación |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| 01 Dr. Alva Arce, Rosel Cesar   | Cumple       | Investigador |
| 02 Dr. Carranza Estela, Teodoro | Cumple       | Investigador |
| 03 Mg. Casma Zarate, Carlos     | Cumple       | Investigador |
| 04 MBA Barca Barrientos, Jesús  | Cumple       | Investigador |

### Proceso de Datos

Tabla 15

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

## **Estadístico de Fiabilidad**

**Tabla 16**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,710             | 28             |

### **Según Alfa de Cronbach**

| Rangos      | Escala de Confianza |
|-------------|---------------------|
| 0,81 a 100  | Muy Alta            |
| 0,61 a 0,80 | Alta                |
| 0,41 a 0,60 | Moderada            |
| 0,21 a 0,40 | Baja                |
| 0,1 a 0,20  | Muy Baja            |

## **Rho de Spearman**

**Tabla 17**

| Coefficiente | Correlación  |
|--------------|--|
| -1           | Correlación negativa grande o perfecta                     |
| -0.9         | Correlación negativa muy alta o muy fuerte                 |
| -0.75        | Correlación negativa alta o considerable                   |
| -0.5         | Correlación negativa moderada o media                      |
| -0.25        | Correlación negativa baja o débil                          |
| -0.1         | Correlación negativa muy baja o muy débil                  |
| 0            | No existe Correlación alguna entre las variables o es nula |
| 0.1          | Correlación positiva muy baja o muy débil                  |
| 0.25         | Correlación positiva baja o débil                          |
| 0.5          | Correlación positiva moderada o media                      |
| 0.75         | Correlación positiva alta o considerable                   |
| 0.9          | Correlación positiva muy alta o muy fuerte                 |
| 1            | Correlación positiva grande y perfecta                     |





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Marina de Guerra  
del Perú

Dirección General de Capitanías  
y Guardacostas  
Autoridad Marítima Regional

"AÑO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Callao, 07 de octubre del 2019

Contralmirante  
Giancarlo POLAR FIGARI  
Director de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas  
Callao.-

De mi consideración;

Vista la solicitud presentada por la Srta. Joselyn Midori Lipa Calbas con DNI.: 72346835, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo para recopilar información para la realización de la tesis titulada "Sistema de Trámite Documentario y la Imagen Institucional de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Lima 2019". Se autoriza para que pueda recabar la información correspondiente.



Atentamente,

Contralmirante  
Giancarlo POLAR Figari

Director Ejecutivo de la Dirección General de  
Capitanías y Guardacostas

Yo, Rosel César Alva Arce docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima, Los Olivos, revisor de la tesis titulada:

“SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y GUARDACOSTAS, LIMA 2019” de la estudiante LIPA CALVAS, JOSELYN MIDORI constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 12 de junio de 2018



Dr. Rosel César Alva Arce

DOCENTE

|         |                            |        |                    |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|