



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**Sistema de Gestión Documental durante la Pandemia en una  
institución pública de Lima, 2022**

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

**AUTORA:**

Jorge Valera, Jhosvely Anyely (orcid.org/0000-0002-8829-3113)

**ASESOR:**

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

**CO-ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar ,Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERU

2023

### **Dedicatoria**

Este presente trabajo de investigación lo dedico de manera muy especial a mis padres, por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, porque sentó en mí las bases de la responsabilidad y deseos de superación.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis hermanos y compañeros que me apoyaron y a lo largo de este ciclo de estudio que es la Universidad, así como también a los docentes de maestría, los cuales me apoyaron, guiaron y transmitieron sus conocimientos durante todos estos semestres.

## Índice de Contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
Índice de tabla.....	v
Índice de Gráficos y Figuras .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	3
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización ....	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.6. Procedimiento .....	18
3.7. Rigor Científico .....	18
3.8. Método de análisis de datos .....	19
3.9. Aspectos éticos .....	19
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	20
<b>V. CONSLUSIONES</b> .....	29
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	30
<b>REFERENCIAS</b> .....	31

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Participantes</i> .....	24
<b>Tabla 2.</b> <i>Códigos de la Categoría: Sistema de Gestión Documental</i> .....	20
<b>Tabla 3.</b> <i>Tabla de Coeficientes de Coocurrencias de la Categoría: Factores de Gestión de Recursos Humanos.</i> .	30

## Índice de Gráficos y Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Gráficos de códigos de la Categoría: Sistema de Gestión Documental</i> .....	21
<b>Figura 2.</b> <i>Gráfico de Coeficientes de Coocurrencias de la Categoría: Sistema de Gestión Documental</i> .....	22
<b>Figura 3.</b> <i>Red Semántica de Códigos de la Categoría: Sistema de Gestión Documental</i> .....	23
<b>Figura 4.</b> <i>Red Semántica de los códigos Requerimiento con Eficiencia</i> .....	24
<b>Figura 5.</b> <i>Red Semántica de los códigos Eficiencia con Consulta</i> .....	25
<b>Figura 6.</b> <i>Red Semántica de los códigos Directiva con Consulta</i> .....	26

## Resumen

La presente investigación fue de tipo básica, tuvo un enfoque cualitativo, diseño de estudio de caso, cuyo objetivo fue analizar cómo es el Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022. Para ello, consideró a un grupo poblacional constituido por 07 trabajadores de la entidad, entre funcionarios y servidores que laboran en la Coordinación de Logística y las distintas áreas usuarias conformados por los administradores. Se aplicó el muestreo no probabilístico de tipo intencional, quienes fueron entrevistados a través del instrumento: la guía de la entrevista. El procedimiento para el análisis de datos fue la codificación, determinación del coeficiente de concurrencias y categorización. Asimismo, para la obtención de los datos porcentuales, se aplicó el programa ATLAS I9. Por tanto, los códigos que se relacionan significativamente y que tienen un alto grado de incidencia fueron requerimiento y eficiencia dentro del Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022, el cual obtuvo un el grado de co-ocurrencia de 0.21, el cual fue el valor más alto. Asimismo, Eficiencia con Consulta obtuvo un grado de 0.18 y Directiva con Consulta de 0.16. Por lo que, el presente trabajo de investigación demostró que el Sistema de Gestión Documental puede ser mucho más eficiente, por ello se recomienda incentivar a los servidores públicos a hacer uso responsable de este sistema ello con la finalidad de cumplir con los objetivos de la entidad. Por otro lado, se demostró la existencia de la escasa capacitación tanto para las áreas usuarias como para los operadores logísticos, lo que conllevó a que los mismos servidores públicos tuvieron que adecuarse, ello a fin de cumplir con los objetivos de la entidad.

*Palabras clave:* contrataciones, requerimiento, eficiencia, cotización, cuadro comparativo.

## **Abstract**

The present investigation was of a basic type, had a qualitative approach, design of case study, whose objective was to analyze what the Document Management System is like during the pandemic in a public institution in Lima, 2022. For this, it considered a population group made up of 07 employees of the entity, including officials and servers who work in the Logistics Coordination and the different user areas made up of the administrators. The intentional probabilistic sample was applied, who were interviewed through the interview: guide instrument. The statistical procedure for data analysis was coding, determination of the coefficient of attendance and categorization. Likewise, to obtain the percentage data, the ATLAS I9 program was applied. Therefore, the codes that are significantly related and that have a high degree of incidence were requirement and efficiency within the Document Management System during the pandemic in a public institution in Lima, 2022. which obtained a degree of co-occurrence of 0.21, which was the highest value. Likewise, Efficiency with Consultation obtained a grade of 0.18 and Directive with Consultation of 0.16. Therefore, the present research work showed that the Document Management System can be much more efficient, therefore it is recommended to encourage public servants to make responsible use of this system in order to meet the objectives of the entity. On the other hand, the existence of scarce training for both the user areas and the logistics operators was demonstrated, which led to the fact that the same public servants had to adapt, in order to meet the objectives of the entity.

*Keywords:* hiring, requirement, efficiency, quote, comparative table.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Como bien se sabe, cada vez la tecnología genera grandes avances que maximiza el uso eficiente de los recursos, así como en la contribución del correcto desarrollo de actividades que eviten procesos largos y burocráticos. Actualmente, en el mundo globalizado es importante reducir costos, los mismos que deben contribuir a la aplicación de la ecoeficiencia en los distintos países.

El Sistema de Gestión Documental se basa en lograr organizar de modo eficiente y sistemático la Recepción, Distribución, Emisión, Archivo y Despacho de toda la documentación que ingresa a la institución. Este sistema como dentro de sus principales objetivos tiene, el de coordinar y controlar las todas aquellas modificaciones que afecten a los documentos, asimismo se encarga de conservar y salvaguardar toda la documentación que se genera a partir de la misma, pero de un modo eficiente.

Sin embargo, la pandemia a causa de la COVID-19 desafió a todos los sistemas socio-económico a nivel mundial, puesto que, debido a las medidas sanitarias interpuestas a fin de evitar los contagios masivos, comenzaron a evidenciarse la necesidad de contar con las tecnologías digitales para mitigar el aislamiento, ello con la finalidad de no perjudicar los sistemas económicos de cada país.

A nivel mundial, los organismos públicos han hecho uso del teletrabajo o trabajo remoto para la continuación de las actividades, ello en concordancia con las labores en beneficio de las instituciones públicas, es decir, en las entidades públicas de cada país dieron más importancia y comenzaron a fomentar la digitalización a través de distintas plataformas con la finalidad de que los procedimientos administrativos se realicen de una manera más transparente, eficiente y en tiempos adecuados de acorde con las metas y objetivo de la institución.

Como bien lo dice, Tupia (2019), la creación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha logrado que las políticas públicas se conviertan en un aspecto primordial para los medios digitales, comunicación y sobre todo la continuación de las gestiones entre el Estado y el ciudadano mediante cada uno de los servicios digitales. Esto se reflejó positivamente porque significó mejorar la gestión pública para reducir la brecha digital, facilitar el acceso a los servicios públicos y la transparencia de la información. Por otro

lado, en este contexto global, el cambio digital permite mejorar el crecimiento económico, la eficiencia de las finanzas públicas, aumentar la productividad y la confianza en el estado. (Calderón, 2021).

Como bien se sabe digitalización del sector público en el Perú, ha sufrido muchos impactos para el crecimiento de las actividades administrativas a cargo de los servidores, así como la transformación digital en el país.

Para el caso específico, en una institución pública de Lima, durante la pandemia, tuvo que adecuarse a la transformación digital a fin de atender las necesidades establecidas en los requerimientos de las contrataciones menores o iguales a 8 UIT. Esta situación, conllevó a que los servidores públicos tengan que adecuarse a los trámites que abarca el Sistema de Gestión Documental, por lo que surgió la necesidad de aprender el uso correcto del Sistema de Gestión Documental, puesto que, durante estos dos años, ha sido el único medio para poder presentar los requerimientos y poder cumplir con la finalidad pública de los mismos.

El presente trabajo de investigación formuló la siguiente pregunta general ¿Cómo es el Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022? Cabe precisar que el presente estudio se realizó en área logística y considerando las contrataciones menores a 8 UIT.

Ante ello se formuló los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son los alcances del Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en pandemia en una institución pública de Lima, 2022? y ¿Cuáles son las limitaciones del Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en pandemia en una institución pública de Lima, 2022?

Para terminar la justificación metodológica, y así alcanzar los objetivos propuestos, utilizará un estudio cualitativo, puesto que se recolectó y se analizó la información. Ante ello el objetivo principal del presente trabajo de investigación es analizar cómo es el Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022. Por otro lado, los objetivos específicos es analizar cuáles son los alcances del Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022. y revelar cuáles son las limitaciones del Sistema Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación se han recopilado las siguientes tesis de investigación con estudio cualitativos en el ámbito nacional.

Asimismo, Aliaga. (2020) en su tesis de investigación de tipo cualitativa tuvo como objetivo determinar el grado de impacto del sistema de gestión documental en la satisfacción de los clientes internos en las actividades administrativas del Programa Nacional Aurora; este estudio se realizó con un enfoque cualitativo no experimental; utilizó una población de 312 Oficiales del Programa Nacional Aurora para lo cual empleó una muestra aleatoria simple, de lo cual se obtuvo como resultado a 59 servidores.

Dicho autor obtuvo como conclusión que el Sistema de Gestión Documental tiene un impacto muy alto en la satisfacción de los clientes internos en la gestión del programa nacional de Aurora; lo cual se vió reflejado en las encuestas aplicadas a los servidores de la institución, las cuales demostraron que el sistema de gestión documental logró perfeccionar las operaciones de los documentos administrativos, una de las cuales fue el de brindar la información todo el día puesto que a comparación de los años atrás, la misma era limitada lo que solo se podía usar en horarios laborales, por otro lado, precisó el nivel de eficiencia que se ha logrado entre la comunicación con los usuarios del sistema, lo que permite que los trámites documentarios se realicen de una mejor manera y más fluida. Así mismo permitió tomar ventajas durante la etapa inicial que es la elaboración de registros administrativos, ello con el fin de obtener respuestas en un menor tiempo estimado, evitando así reducir tiempos y emplearlos en otras actividades.

Por otro lado, Mimbela (2020) en su investigación cualitativa, tuvo por objetivo optimizar los procedimientos de la documentación que es ingresada a la Municipalidad de Santiago de Surco, por lo que buscó herramientas necesarias y la normatividad vigente, para asegurar la creación de valor público e institucional. En este trabajo se utilizan técnicas cualitativas para entrevistas en profundidad, la cual, según Malhotra (2008), son entrevistas personales que buscan reconocer con presión los pensamientos del entrevistado.

En dicho trabajo de investigación, la autora concluyó que la realización de un sistema de gestión documental es viable. También incluye herramientas tecnológicas apropiadas que generan ahorros para el gobierno y ello permite crear valor público tanto a mediano como a largo plazo. Mientras tanto, un sistema de gestión de documentos ágil y eficiente nos ha permitido optimizar nuestro flujo de documentos sin aumentar los costos ni los gastos generales.

Por otro lado, Tafur (2020) en su trabajo de investigación utilizó una metodología cualitativa, para lo cual el nivel de investigación en que se fundamentó fue un diseño holístico de investigación, por el cual aplicó como técnica de recolección de datos, la entrevista, lo que le permitió llegar a la investigación y tuvo como objetivo principal proponer el Sistema Integrado de Gestión Documental y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua, debidamente integrado.

Dicha autora obtuvo como conclusión que, según lo manifestado por cada uno de los participantes, tanto de los grupos de apoyo como del personal administrativo dicha universidad, el 40 % de toda la documentación archivada y clasificada no cuenta con una persona especializada que se encargue de la distribución ni del control de los documentos que ingresan, los mismos que son almacenados en los archivos, por otro lado el 10% menciona que en muy pocas veces hay un especialista que se encargue de la distribución y verificación de la documentación archivada y por último el 50% precisa que a veces si hay una persona encargada de la distribución y vigilancia de los documentos que son guardados en los archivos de la citada universidad; en consecuencia el resultado obtenido respecto a la distribución y control de documentos, los trabajadores de la Universidad tienen la percepción de que no se realiza una clasificación correcta ni eficiente en la documentación almacenada en los archivos de la UNIFSL-B.

De igual manera, se realizó la búsqueda de los siguientes trabajos de investigación con enfoque cualitativo a nivel internacional.

Ahora, Raba (2018) en su tesis de investigación cualitativa, tuvo como objetivo delinear una metodología de auditoría de SIGD para revisar todos los procedimientos que implica la gestión documental, así como el conocimiento y la

utilización de las buenas prácticas a nivel internacional en gestión de documentos administrativos, por lo que validó la seguridad de la información, la normativa archivística vigente y los estándares internacionales, empleando enfoques cualitativos – descriptivos, de acuerdo con el proceso de gestión documental codificado en las dependencias gubernamentales de Colombia, el mismo que fue implementado a partir de los SIGD que existen tanto en entidades del estado Colombiano.

En ese sentido, concluyó que las entidades públicas de Colombia, pese a que cuentan con las directivas o manuales para la realización de sistemas de información de gestión documental, no cuentan con Sistemas de Información de Gestión documental que tengan estándares y buenas prácticas, los mismos que les faculta para poder organizar de una manera prioritaria los documentos electrónicos generados en base a la aplicación del uso de la información tecnológica, recepcionados mediante de cuestionarios electrónicos y procesos de digitalización.

Ante ello, se precisa que, en el estado de Colombia, las entidades requieren organizar todos los procesos que abarca la Gestión Documental, así como archivos electrónicos, que sean interoperables para cada uno de los ciudadanos, los que permitan garantizar la conservación y custodia de cada uno de los documentos administrativos en las sus distintas fases de almacenamiento.

Por otro lado, Chávez (2017), en su tesis de investigación cualitativa realizado dentro de un paradigma naturalista – humanista, en la cual detalla a la población, fuentes de información, categorías de análisis y descripción de instrumentos utilizados, ello con la finalidad de recabar datos que resulten necesarios para lograr una correcta elaboración de proposición que incentive el mejoramiento del Sistema de Gestión Documental Digital.

En dicho trabajo de investigación, se obtuvo como conclusión que empresa investigada protege sus datos en archivos divididos por tipo de documento, sin embargo, se advierte que, para la distribución de los archivos documentales, no hace uso de algún trámite administrativo.

También hay evidencia de una implementación deficiente de los principios de archivo de datos protegidos. Del mismo modo, también se identificó la necesidad que existen en perfeccionar el uso actual de la información e

introducir la gestión documental digital, que sería de gran utilidad en los campos de la gestión administrativa y otros; por tanto, con ello se obtendría, un ahorro positivo en los costos financieros, además de los beneficios ambientales.

En la misma línea, Mérida (2016) en su trabajo de investigación, realizado bajo un enfoque cualitativo, ya que empleó definiciones e instrumentos no cuantitativos como: la observación directa, entrevistas estructuradas y no estructuradas, las cuales se utilizaron para generar los diagnósticos organizacionales, así como los documentos desarrollados por Cabolqui. Asimismo, cabe precisar que el carácter de la investigación es descriptivo, analítico y focalizado, puesto que más allá de la reconocimiento, valoración y medición de cada uno de las características más significativas en temas organizacionales y de gestión documental, Cabolqui presenta los archivos, estudiando y aprendiendo cada uno de ellos en detalle, por lo que trata de explicar las relaciones entre ellos.

En ese sentido, la autora concluyó que, se demostró que la Gestión Documental del archivo de gestión de Cabolqui presenta varias dificultades, las mismas que impiden el logro de su eficiencia. Entre los problemas más comunes están los siguientes: errores en la organización de los documentos, escasa capacitación del personal en archivística, mal flujo documental, escasez de normativas y lineamientos que orienten e influyan en una eficiente gestión documental, entre otros.

Producto de ello, se comprobó que no existe un sistema de gestión documental eficiente que permita el acceso activo a la documentación digital, asimismo, se constató la carencia de un sistema de relación sistematizada que logre el mejoramiento el flujo documental.

Gamboa y Arana (2016) en su investigación cualitativa, tuvo un enfoque descriptivo con un método deductivo, puesto que empleó ciertos aspectos metodológicos de los diversos estudios documentales, que busquen enriquecimiento conceptual, el análisis de teorías existentes, ello con la finalidad de recabar datos que aporten a la investigación, así como la elaboración de marcos teóricos. Cabe mencionar que es viable categorizar la cultura del método de investigación y la gestión del conocimiento, siendo los conceptos primarios para todo investigador.

En base a ello, se buscó justificar la relevancia de la gestión del conocimiento para el avance de la cultura investigativa en las instituciones a nivel educativo, desde el punto de vista de la gestión humana. Por lo tanto, se concluyó que la gestión del conocimiento es un procedimiento educativo que permite llegar al conocimiento colectivo y participativo. Una cultura de investigación de gestión del conocimiento se fortalece y construye naturalmente a partir de cada uno de los miembros educativos que conforman dicha institución.

Por lo que, la gestión del conocimiento que crea una cultura de investigación y transforma una institución educativa en una institución de conocimiento debe ser fundamental para la institución.

Asimismo, Paris. (2015) en su tesis doctoral tuvo como objetivo estudiar los tres factores que subyacen a la investigación: la literatura científica, la doctrina archivística y la documentación de la Universidad de Castelloni; utilizó una metodología cualitativa.

En dicho trabajo de investigación, se concluyó que el diseño y desarrollo de sistemas de gestión documental en las instituciones, y más especialmente, dentro del campo de las universidades españolas es un hecho cada vez más habitual a lo largo de los años. Sin embargo, existe muy poca investigación académica basada en registros universitarios, a excepción de aquellos relacionados a la historia de la universidad, ante ello la autora precisa que los estudios sobre la gestión documental en las universidades con casi nulos.

Por lo que, en dicha tesis doctoral, la autora propuso analizar de qué manera se puede conservar la utilidad de los registros a lo largo de los años, ya sea como fuente de seguridad o como memoria organizacional de la universidad, ello mediante la utilización de un sistema de gestión documental a un archivo universitario de la Universitat Jaume I.

En el mismo sentido Narváez (2015) en su investigación cualitativa la cual ayudó a la universidad a comprender los problemas que tenía la institución educativa a nivel de la gestión documental, por lo que agregó y analizó los datos obtenidos, utilizó el método deductivo para analizar los procedimientos intrínsecos, los mismo que se realizan en la administración pública. Los métodos inductivos ayudaron a identificar los requisitos básicos de la gestión de

documentos: almacenamiento, recuperación, recuperación y entrega, y también se utilizaron métodos de programación extremos.

Dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo, la aplicación de un sistema de gestión documental para la Sede Ibarra de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Por tal motivo, los procesos de gestión documental están comprobados teórica y bibliográficamente, puesto que todos los procesos dentro de la institución relacionados con la gestión documental se realizan de forma manual, generando problemas en la búsqueda de estos documentos, de ello se obtuvo como conclusión que la metodología de XP siguió la programación organizada y la satisfacción de una programación que se adapta fácilmente a la situación, lo que permite obtener información de manera fácil y hace que el desarrollo del sistema sea muy accesible.

Por último, Odalyz (2013) en su estudio científico con un enfoque cualitativo, utilizó la metodología de tipo no experimental, exploratoria descriptiva, el cual tuvo por objetivo general la correcta aplicación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad de Granada.

Ante ello, se obtuvo como conclusión que la Gestión Documental viene a ser un grupo de procedimientos, que parten desde algún trámite administrativo, para lo cual hace uso ciertos mecanismos: Tablas de distribución, tablas de detención, métodos que permitan la elaboración y empleo de documentación, así como lineamientos para su funcionamiento.

Ante ello, se ha recopilado las siguientes teorías:

Según Bermúdez (2016), menciona que en los años últimamente transcurridos, los sistemas de gestión documental se han convertido en las herramientas tecnológicas más usadas por las organizaciones de mayor poder adquisitivo, ello para apoyar todos los procesos administrativos como agilizar actividades, minimizar procesos, organizar documentos externos y con ello satisfacer las necesidades de ámbito interna; por otro lado Ingemmet (2011), en su manual de usuario señala al sistema de gestión documental, como un sistema de aplicación para el uso interno cuya finalidad es continuar con el correcto trámite de cada uno de los documentos generados en dicha institución.

Por ello, a los trámites de los documentos creados dentro de una institución pública se le denomina como documentos internos, y las oficinas que se encargan de seleccionar y distribuir dichos documentos, se denominan documentos externos ya que se puede hacer seguimiento mediante las hojas de ruta.

Del mismo modo, Periche (2016), precisa que, para el eficiente uso del Sistema de gestión documental, se debe contar con la documentación la cual debe contener los documentos tanto originales como digitales, los mismos que deben ser controlados a través del uso de mecanismos tecnológicos.

De Dios et. al (2015) sostienen que, cuando se busca la implementación el sistema de gestión de documentos en cada institución, este se basa en una sólida base archivística, con una estricta participación responsable entre los administradores que recepcionan la información, archivistas que almacena dicha información y especialistas en información digital. Partiendo de las distintas experiencias a nivel internacional, en muchos casos estos dichos programas no resultan efectivos para la organización, esto debido a que estos programas están diseñados por científicos e ingenieros informáticos que consideran fundamentalmente los aspectos de reducción de costos del almacenamiento y la conservación.

Russo (2009), precisa que uno de los factores positivos de implementar un sistema de gestión de documentos incluye reducir la necesidad de editar, archivar y rescatar documentos en papel; reducir el costo de cada uno de los procesos de elaboración, archivación y retención de registros documentales; colaborar con la eficiencia de la tramitación de información; esto incluye procurar la adquisición y el acceso. Al permitir reutilizar la información adquirida y compartirla en toda la organización, es posible reducir los costos operativos y aumentar la productividad al optimizar los procedimientos comerciales.

Asimismo, según la norma ISO 15489-2 (2016) existen 8 procesos, los cuales deben realizarse de forma continua, sin embargo, es importante precisar que los procesos no se pueden condicionar para que se ejecuten

secuencialmente, pero se ejecutan simultáneamente o repetidamente. Los procesos son los siguientes: Captura, Registro, Clasificación, Acceso y clasificación de seguridad, Identificación del estado de disposición, Almacenaje, Uso y recuperación, Implementación de la disposición.

Del mismo modo cabe señalar que en año 2019 en la institución pública de Lima se aprobó el Manual de usuario: Sistema de Gestión Documental, lo cual permitiría optimizar los tiempos de procesamiento de documentos en las dependencias de las sedes de dicha institución y reducir los costos asociados con el envío de documentos y la emisión física de documentos. Dicho sistema pretende brindar a los usuarios información oportuna, confiable y segura, reducir el tiempo de procesamiento de documentos entre dependencias de organismos y reducir los costos asociados a la transmisión y emisión los mismos.

El propósito de este sistema es: Informar a los usuarios finales sobre la naturaleza y el modo de funcionamiento de los servicios prestados, así como proporcionar a los usuarios la información necesaria para utilizar el producto; facilitar el registro de documentos para todas las entidades relacionadas que integran dicha institución pública, desde las descripciones detalladas e ilustradas hasta opciones que comprendan el sistema y que permitan tener instrucciones correspondientes a la información de registro.

Por otro lado las contrataciones menores a 8 UIT, son aquellas contrataciones que están excluidas del ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones con el Estado ello debido a la discrecionalidad que existen en las entidades públicas en el uso de los recursos públicos, los cuales se realizan a través de las tramitaciones a cargo de funcionarios públicos, sin embargo en dicha institución se realiza a través de la Directiva N° 007-2020-GG-PJ "Contrataciones de bienes y servicios por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias- UIT, en el Poder Judicial".

Los Principios Generales de la Ley de Contrataciones del Estado constituyen una norma interpretativa, la cual permite suplir lagunas debido a la falta de disposiciones específicas que pueden ser empleadas a los distintos supuestos tramitados por la administración.

Ante ello Paredes (2018) menciona que los principios de las contrataciones públicas son de carácter procedimental y contribuyen a eliminar la incertidumbre en el proceso de selección y aseguran el cumplimiento de las garantías constitucionales. También sirve como estándar de interpretación y síntesis para la aplicación de las normativas que implica la contratación estatal.

Uno de los principios más relevantes de las contrataciones públicas, es la transparencia. Es un principio basado en la relación que existe entre la administración y los ciudadanos en la gestión de los fondos públicos del Estado. Esto se debe a que las empresas tienen la obligación de proporcionar a todos los ciudadanos información sobre cualquier contrato que tengan o hayan realizado.

En relación a ello Ramírez (2009) de manera general precisa que, la transparencia significa que el desarrollo de los trámites administrativos, utilizando el poder, debe ser tanto limpio como abierto, ningún trámite debe ser secreto, por lo que se debe eliminar el secreto en el ejercicio del poder y la administración del Estado.

Asimismo, se han encontrado como términos básicos a las siguientes definiciones:

**Sistema de Gestión Documental:** radica en gestionar de manera eficiente y sistemática la elaboración, recepción, conservación, uso y eliminación de registros. (ISO 15489)

**Servidor Público:** es aquella persona que presta un servicio de beneficio social. Esto significa que las actividades que realiza, benefician a los demás y no genera ganancia personal (más allá del salario que el sujeto puede recibir por este trabajo).

**Contrataciones Menores 8 UIT:** son un supuesto excluido de la aplicación del Texto Único Ordenado de la Ley que permite a todas las entidades establecer las reglas en las cuales se llevará a cabo las contrataciones de baja cuantía como una herramienta para agilizar una eficiente administración.

**Área usuaria:** es aquella dependencia cuyas necesidades se pretende atender mediante un determinado contrato, de acuerdo a su requerimiento y funciones, está orientada formular requerimientos según su necesidad, para luego realizar la comprobación correspondiente de la ejecución de las

contrataciones realizadas en atención a los requerimientos, para que dicha dependencia pueda emitir su conformidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### Tipo de la investigación

Este trabajo de investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un enfoque básico, según CONCYTEC (2022) se denomina como investigación básica, a toda aquella investigación que tiene como objetivo establecer herramientas, utilizando el conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se pretende atender o entender una necesidad identificada.

Por otro lado, Strauss y Corbin (2002) menciona que la investigación cualitativa puede examinar todo lo relacionado con la vida, el comportamiento, los sentimientos y lo que dice una persona. Y a los diversos aspectos que contiene la nación. Además, los autores han resumido la definición de enfoque cualitativo como estudios que no utilizan técnicas estadísticas.

Asimismo, Taylor y Bogdan (1984) mencionan que el objetivo de la investigación cualitativa es proporcionar métodos de investigación, la cual posibilita comprender el mundo de las experiencias vividas, las mismas que son complejas desde la perspectiva de las personas que en ella habitan.

De igual manera, vale la pena señalar que un aspecto relevante en la realización de una investigación cualitativa es el enfoque. Esto se debe a que cada uno presenta un método, una técnica y un tipo de resultados diferentes que se pueden obtener. Se aplica a los métodos de investigación ya que define un conjunto de técnicas que permiten obtener un producto o resultado particular de acuerdo con la dirección de la investigación y el uso de herramientas particulares.

##### Diseño de investigación

El diseño de la investigación aplicado en el presente trabajo de investigación fue el de estudio de caso, puesto que los casos de investigación adoptan mayormente, una perspectiva integradora, Pérez et. al (2022).

En la misma línea Yin (1994), precisa que un estudio de caso es a investigación basada en la experiencia, la cual examina los fenómenos que ocurren en su contexto real, exactamente cuándo existen dificultades o cuando no existen correlación entre el fenómeno y su contexto. El estudio de caso hace frente con éxito a una situación técnicamente distinta en donde existen variables más relevantes que los datos identificados. Como resultado, se basa en distintas líneas de evidencia que contienen información, la cual deben converger en un estilo de triangulación. Lo que conlleva a beneficiarse como resultado del desarrollo de cada una de las propuestas teóricas para guiar la recolección y el análisis de datos.

Además, señala que el método de estudio de casos es una forma indispensable de estudio ya sea en las ciencias sociales, la administración de empresas, la educación, la política juvenil, el desarrollo infantil, los estudios familiares, la economía internacional, el desarrollo tecnológico y la investigación.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

El Profesor Terán (2020), nos dice que la categoría son elementos dentro de una encuesta que clasifican la información en un mismo nivel y ayudan a confirmar y validar los resultados de la información descubierta en este proceso. En cuanto a las subcategorías, como su nombre indica, las definimos como elementos que emergen de una misma categoría y sirven para profundizar en ella, permitiéndonos profundizar en algunos de los detalles más específicos directamente relacionados con ella.

Es así que la presente investigación de naturaleza cualitativa, se encuentran contenidas las categorías como elementos, puesto que cumplen una función semejante al de las variables. En esa idea, en el presente estudio de investigación se estableció como categoría el Sistema de Gestión Documental y a las Subcategorías conforme al siguiente detalle:

Proceso: se refiere a todo el proceso que abarca el Sistema de Gestión Documental, es decir desde el ingreso de un requerimiento presentado por el área usuaria o área técnica hasta la última etapa, que es el despacho.

Contrataciones Menores A 8UIT: abarca las contrataciones menores a 8 UIT a partir de la emisión del requerimiento hasta la emisión del Certificado de Crédito Presupuestario para el cumplimiento de la finalidad pública.

Alcances: Se refiere al propósito del Sistema de Gestión Documental, es decir que es lo que se quiere lograr con la implementación de este sistema digital en la Corte Superior de Justicia de Lima.

Limitaciones: Viene a ser todas las restricciones que se presentan durante la aplicación del Sistema de Gestión Documental en la Corte Superior de Justicia de Lima.

### **3.3. Escenario de estudio**

En este presente trabajo de investigación se realizó en una institución pública de Lima ubicada en la Av. Abancay con Nicolás de Piérola S/N en el Cercado de Lima, dicha institución cuenta con 4500 trabajadores, y tiene como misión administrar Justicia a través de sus distintos órganos jurisdiccionales, en mérito a la Constitución Política del Perú y a las leyes que derivan de ella, con la finalidad de proteger la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para así poder aportar al estado de derecho, a la conservación de la paz social y al desarrollo nacional. Por lo que, dentro de su organigrama está conformado por Jueces, Personal Administrativo y Jurisdiccional y otros.

Cabe precisar que el personal jurisdiccional es quien se encarga de impartir justicia, en cambio el personal administrativo se encarga de administrar los recursos públicos para su correcto funcionamiento y desarrollo de la Impartición de Justicia

### **3.4. Participantes**

Los criterios de inclusión están referidos a las particularidades de una población que los hace aptos para ser parte en una investigación, en cambio los criterios de exclusión vienen a ser lo opuesto. En decir, las particularidades de la población las vuelven inaptas para la investigación.

**Tabla 1.**  
*Participantes*

<b>Personal</b>	<b>Área</b>	<b>Participante</b>
Administradores	áreas usuarias	4
Analista	Compras	2
Analista	Servicios	1

*Nota:* En tabla 1, se muestra la cantidad de personal administrativa que fue entrevistado, los mismos que se encargan de los trámites a través del Sistema de Gestión Documental.

Para lo cual se aplicaron los criterios de la siguiente manera:

Criterio de inclusión: personal administrativo que se encarga de administrar los recursos de dicha entidad, entre ellos están las áreas usuarias, analistas de las contrataciones menores a 8 UIT.

Criterio de exclusión: personal jurisdiccional, quien se encarga de impartir justicia que se encarga de administrar los recursos de dicha entidad, los cuales están conformados por los magistrados, jueces y vocales.

En esta investigación se aplicó el muestreo no probabilístico de tipo intencional, el cual viene a ser un procedimiento con el cual se seleccionan a los participantes que estarán dentro de una investigación estadística. De manera singular en este tipo de muestreo no probabilístico los investigadores priorizan a los participantes aplicando un criterio subjetivo.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleó en este trabajo de investigación fue la entrevista y el instrumento fue el guion de preguntas de la entrevista semiestructurada. Cabe mencionar que el guion de preguntas fue validado tanto por un juez interno e interno (Anexo 5 y 6), además se precisa que en dicho guion se estableció una categoría que fue el Sistema de Gestión Documental y a la vez estuvo compuesto por doce preguntas, las cuales se fundamentaron en las reuniones

pactadas con los cada uno participantes, estas entrevistas se convirtieron en conversaciones fluidas y con preguntas abiertas a fin de obtener opiniones sobre el tema que se viene investigando, cumpliendo también con los análisis de los documentos normativos y la observación de los puntos de la problemática de esta investigación.

Cabe resaltar que al inicio las entrevistas, se le explicó a cada uno de los entrevistados que el objetivo de la entrevista era la confidencialidad de los entrevistados, posteriormente se dio lectura del documento de consentimiento, para su autorización y firma.

En esta investigación con enfoque cualitativo se utilizó la entrevista en el cual, el instrumento es el guion de preguntas de la entrevista semiestructurada. En cuanto al instrumento, se trata de un guion de entrevista, entendido como una frecuente revelación personal entre el investigador y el entrevistado con el fin de comprender el criterio y la perspectiva del individuo sobre su vida o situación. Tiene mucho en común con el compromiso del sujeto "El propósito de la entrevista es obtener respuestas en las propias palabras del entrevistado, el lenguaje y la perspectiva del entrevistado"(Hernández et al. 2013).

La entrevista es el arte de escuchar y de recopilar información para poder saber la percepción de los entrevistados. En una entrevista semiestructurada, una persona (entrevistador) requiere información a otra persona (entrevistado). Munch (2000). Dicha entrevista está compuesta por preguntas abiertas que tiene por objetivo determinar la validez.

Se hizo uso de esta técnica de recopilación de datos, para poder alcanzar un conocimiento más objetivo y completo de los problemas que enfrentaba el archivo CABOLQUI en relación con su organización y gestión documental, e identificar las principales deficiencias en ella se presentaban. Adicionalmente, se ha logrado obtener información sobre las fortalezas y debilidades más relevantes que presenta últimamente en las instituciones públicas, así como las amenazas y oportunidades que presenta el entorno.

La entrevista en profundidad es un método de obtención de información de forma no estructurada y directa. Para Malhotra (2007), las entrevistas conducen a un libre intercambio de información. Esto a menudo no es posible en

las sesiones de grupo. Porque no hay presión social para estar de acuerdo con las respuestas del grupo.

### **3.6. Procedimiento**

La entrevista se llevó a cabo en una institución pública de Lima, al personal administrativo lo cual me permitirá completar el objetivo del trabajo.

El procedimiento se elaboró una matriz de categorización, el cual fue validada por un analista, una vez lista las preguntas de las entrevistas se contactó con los participantes para la realización de la entrevista, ante ello realice las entrevistas para lo cual primero firmaron su carta de consentimiento informado e inicié la entrevista la cual fue grabada con audio, luego transcribí la entrevista en formato Word ,elaborando para ello una base de datos para la realización de análisis datos resultados de la investigación, continué con la elaboración de insertar los códigos, lo cual se obtuvo de barra de los códigos que estén enraizados a fin de determinar si lo objetivos se cumplieron o no, en ello se genera un análisis de concurrencias del software y a partir de esa grafica de eficiencia procedí a elaborar una red, en la cual responde a los objetivos, luego va los resultados y discusiones de los resultados obtenidos, seguido de eso se da las recomendación y por finaliza con las conclusiones.

### **3.7. Rigor Científico**

El rigor científico de la investigación, se analiza a partir de la evaluación de los criterios tales como: la credibilidad, la transferibilidad, dependencia, confirmabilidad y la coherencia de la investigación en conjunto. Por ello se dice que es el resultado de la evaluación de la investigación por parte de una audiencia adecuada. Las audiencias son libres de interpretar los resultados de acuerdo con sus propias necesidades y requisitos relacionados con la investigación, lo que permite una multidimensionalidad y flexibilidad conceptual y metodológica. Aspectos de la investigación realizada.

En base a ello en esta investigación se aplicó el criterio de credibilidad puesto que dichos instrumentos fueron evaluados y validados por un especialista en temas similares y por el asesor.

También se empleó el criterio de confirmabilidad, puesto que se recopilaron datos de una base de datos que están al alcance de cualquier investigador.

Castillo y Vásquez (2003), menciona que la transferibilidad es la tercera consideración que se debe tener presente para estimar una precisión en la investigación cualitativa. Esta consideración indica la probabilidad de ampliar los resultados de una investigación a otros pobladores.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En esta etapa se precisa que se realizaron los siguientes pasos:

Codificación: En esta etapa se codificó las entrevistas realizadas a los servidores.

Determinación del coeficiente de concurrencias: aquí se identificaron los códigos con mayor relevancia.

Categorización: aquí se elaboró las categorías y redes semánticas a partir del análisis de datos, a través del cual se va obtener la discusión de los resultados.

### **3.9. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación con enfoque cualitativos, se empleó lo siguiente:

Primero se utilizó el consentimiento informado puesto que cada uno de los participantes entrevistados autorizaron ser parte del estudio.

Segundo la investigación es de carácter original puesto que se analizó mediante un software llamado turnitin, el cual tiene una similitud del 13%.

Tercero se aplicó el criterio de credibilidad puesto que el instrumento estuvo valido por personas capacitadas como lo es un especialista en el ámbito.

Todos estos aspectos se fundamentaron en la ética Pérez y Julca (2021), contenida en la guía de productos observables y que guie el trabajo de la investigación.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados descriptivos

**Tabla 2.**

*Códigos de la Categoría: Sistema de Gestión Documental*

<b>Código</b>	<b>Enraizamiento</b>	<b>Densidad</b>
archivo	29	1
área usuaria	31	1
certificación presupuestal	48	0
consulta	76	4
cotizaciones	16	0
cuadro comparativo	20	0
despacho	9	0
directiva	54	0
distribución	25	3
eficiencia	110	3
emisión	24	0
errores digitales	1	0
escasa capacitación	34	0
manejo de información	3	0
Recepción	10	0
reducción de tiempo en la atención de requerimiento	23	0
requerimiento	160	3
retraso	21	1
urgente	18	0

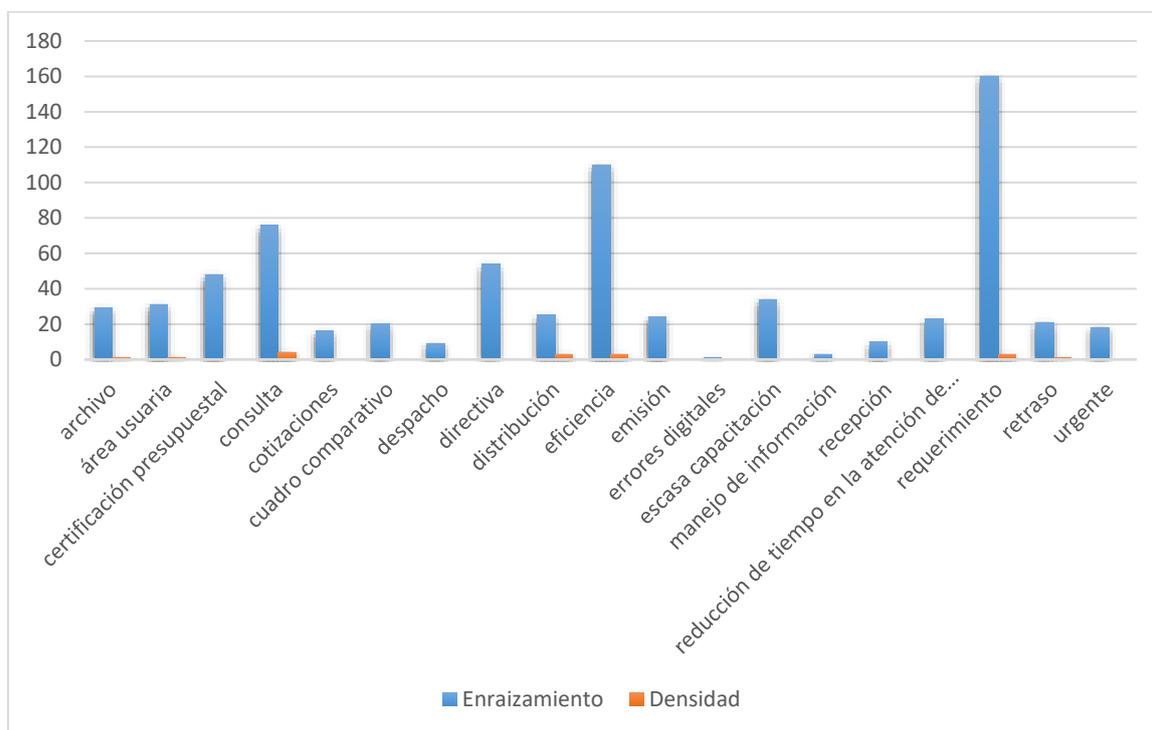
*Nota:* En la tabla 2, se muestra un extracto de los códigos en cuanto al enraizamiento y densidad, entendiendo que el enraizamiento es las veces que más se repitieron las palabras en la entrevista, y densidad las veces que relacionan con otros códigos.

Ante ello se puede apreciar que el código “requerimiento”, según el reporte tiene 160 puntuaciones de concurrencias, es lógico entender que todos los requerimientos son tramitados a través del Sistema de Gestión Documental, por lo que es la parte inicial de una contratación menor a 8 UIT, este código a su vez tiene 3 de densidad que se infiere que, está muy enlazado con el procedimiento del uso del Sistema de Gestión Documental.

Asimismo, se llega a visualizar que, el código de Eficiencia tiene como valor en enraizamiento de 110, luego está el código de consulta que tiene un valor en enraizamiento de 76, y después está el código de directiva con un valor de 54, y así sucesivamente como se visualiza en la tabla de arriba. Siendo estos, como mayor prioridad y mencionado por los colaborados que fueron entrevistados.

**Figura 1.**

*Gráficos de códigos de la Categoría: Sistema de Gestión Documental*



*Nota:* En esta Figura 1, gráfico de códigos, muestra el enraizamiento (barras en color azul), son los códigos pre existentes de la matriz de categorización, por tanto, los códigos más recurrentes son: Requerimiento, Eficiencia, Consulta y Certificación Presupuestal. Asimismo, el gráfico muestra la densidad (barras en color anaranjado) que se encuentran asociados.

En esos aspectos, también se aprecia los códigos menos recurrentes como: Errores Digital, despacho y manejo de información.

Resultados Inferenciales:

**Tabla 3.**

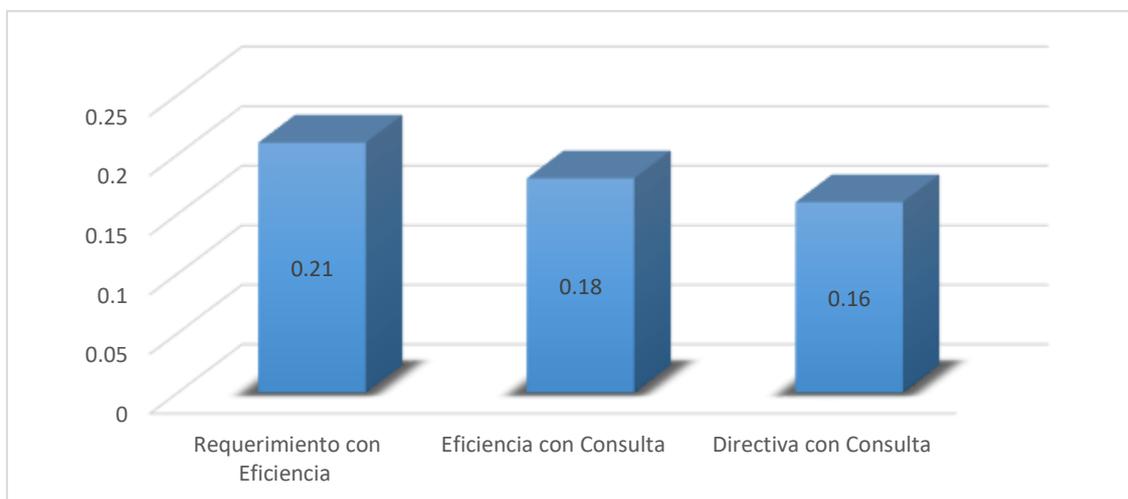
*Tabla de Coeficientes de Coocurrencias de la Categoría: Factores de Gestión de Recursos Humanos.*

CÓDIGOS	Requerimiento con Eficiencia	Eficiencia con Consulta	Directiva con Consulta
COEFICIENTES	0.21	0.18	0.16

*Nota:* Resultados que se han obtenido a las respuestas dadas en la entrevista brindada para este estudio, donde se muestra que los códigos que están más asociados y están relacionados como: Requerimiento con Eficiencia, Eficiencia con Consulta, Motivación con Reconocimiento y Directiva con Consulta.

**Figura 2.**

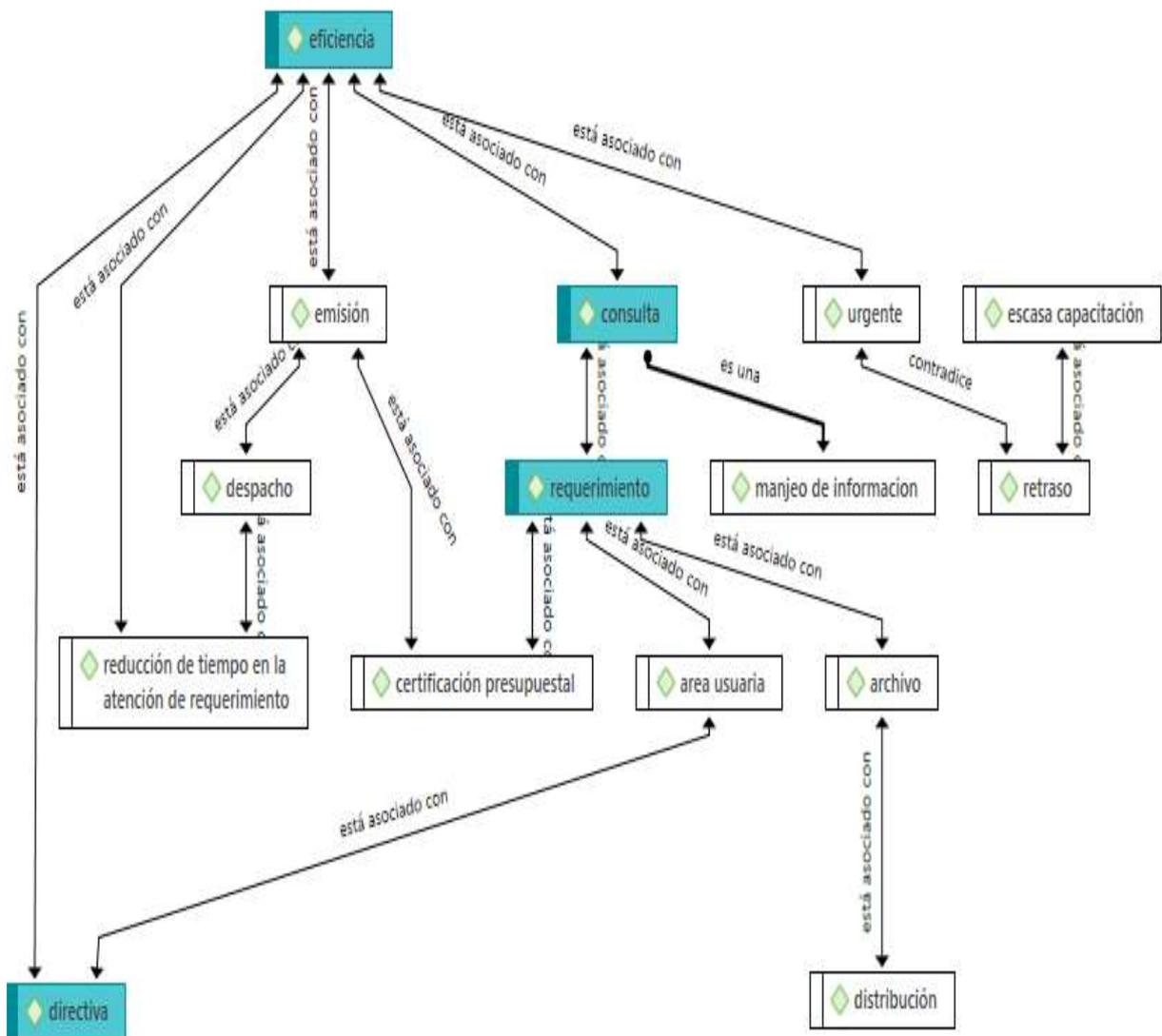
*Gráfico de Coeficientes de Coocurrencias de la Categoría: Sistema de Gestión Documental*



*Nota:* En la figura 2, donde se muestra que los códigos que están más asociados y están relacionados como: Requerimiento con Eficiencia, Eficiencia con Consulta, Motivación con Reconocimiento y Directiva con Consulta.

**Figura 3.**

*Red Semántica de Códigos de la Categoría: Sistema de Gestión Documental*

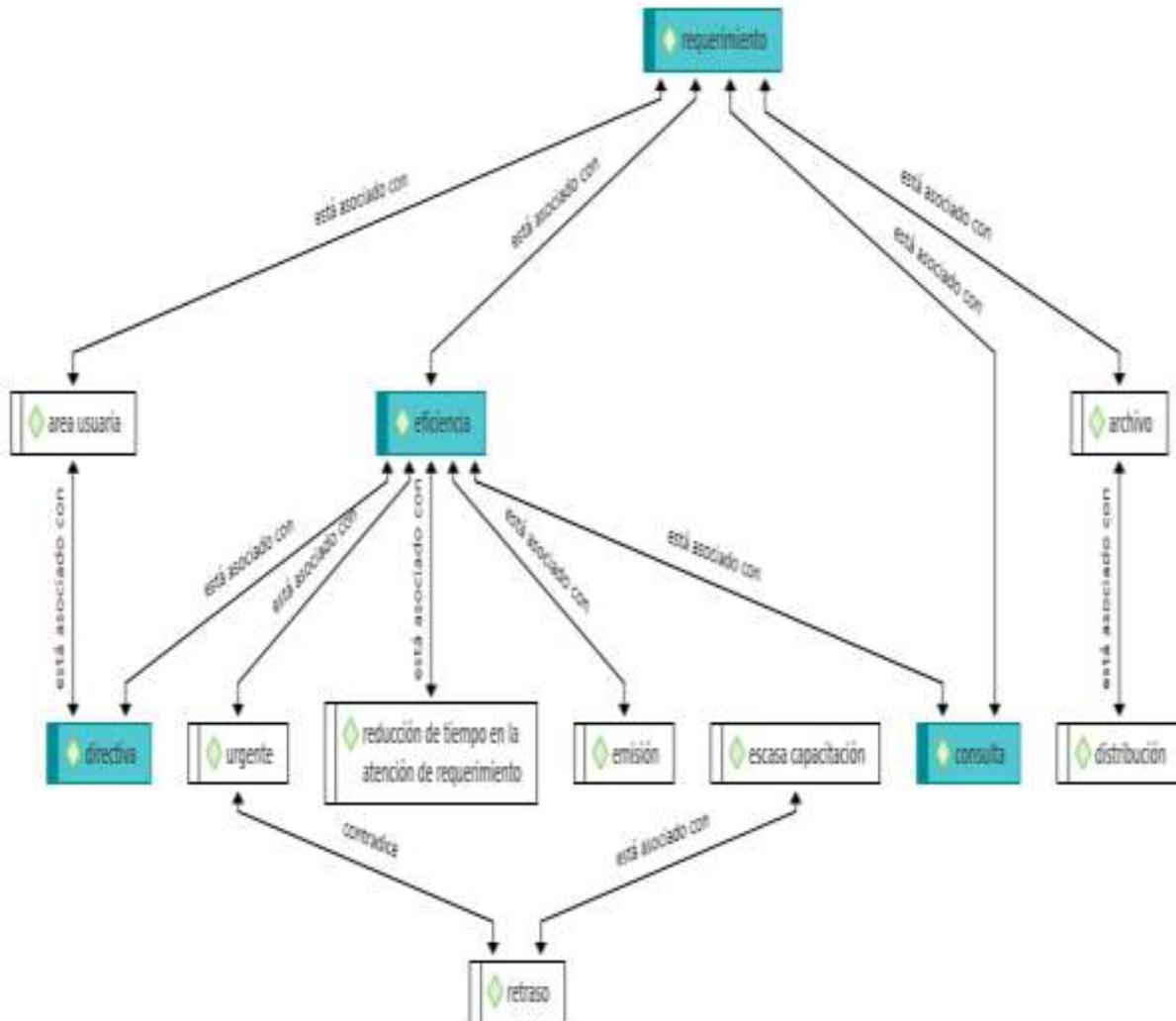


*Nota:* En la figura se puede observar la red semántica, se encuentra relacionados los códigos de la categoría del Sistema de Gestión Documental con sus propias asociaciones de cada uno de ellos.

En esta figura 3, se presenta la red semántica de los códigos del Sistema de Gestión Documental, por el cual estos mismos se encuentran asociados con otros códigos. Asimismo, se puede analizar que, el requerimiento al ser la parte inicial se considera como una herramienta principal y es parte del proceso del Sistema de Gestión Documental.

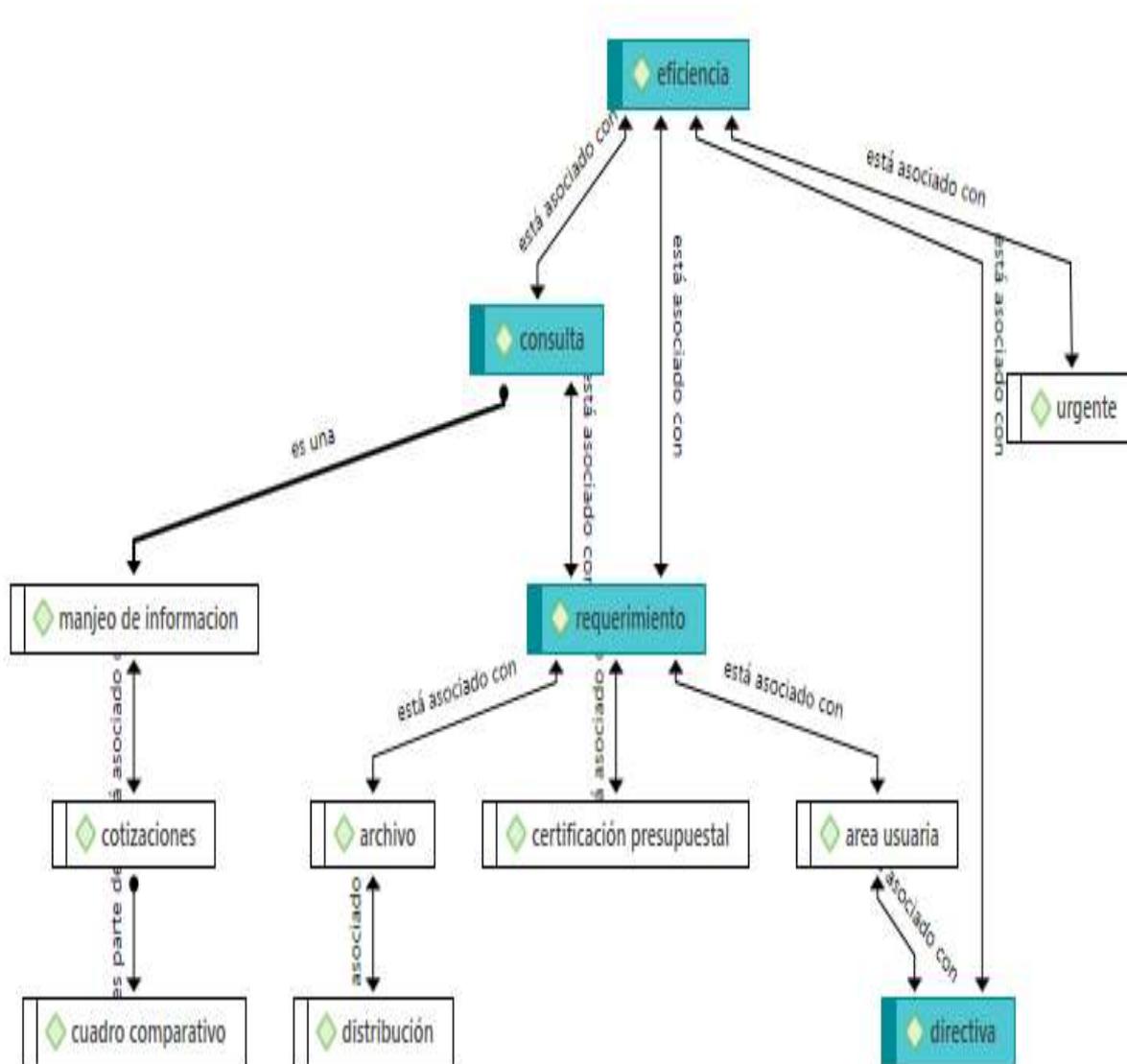
**Figura 4.**

*Red Semántica de los códigos Requerimiento con Eficiencia*



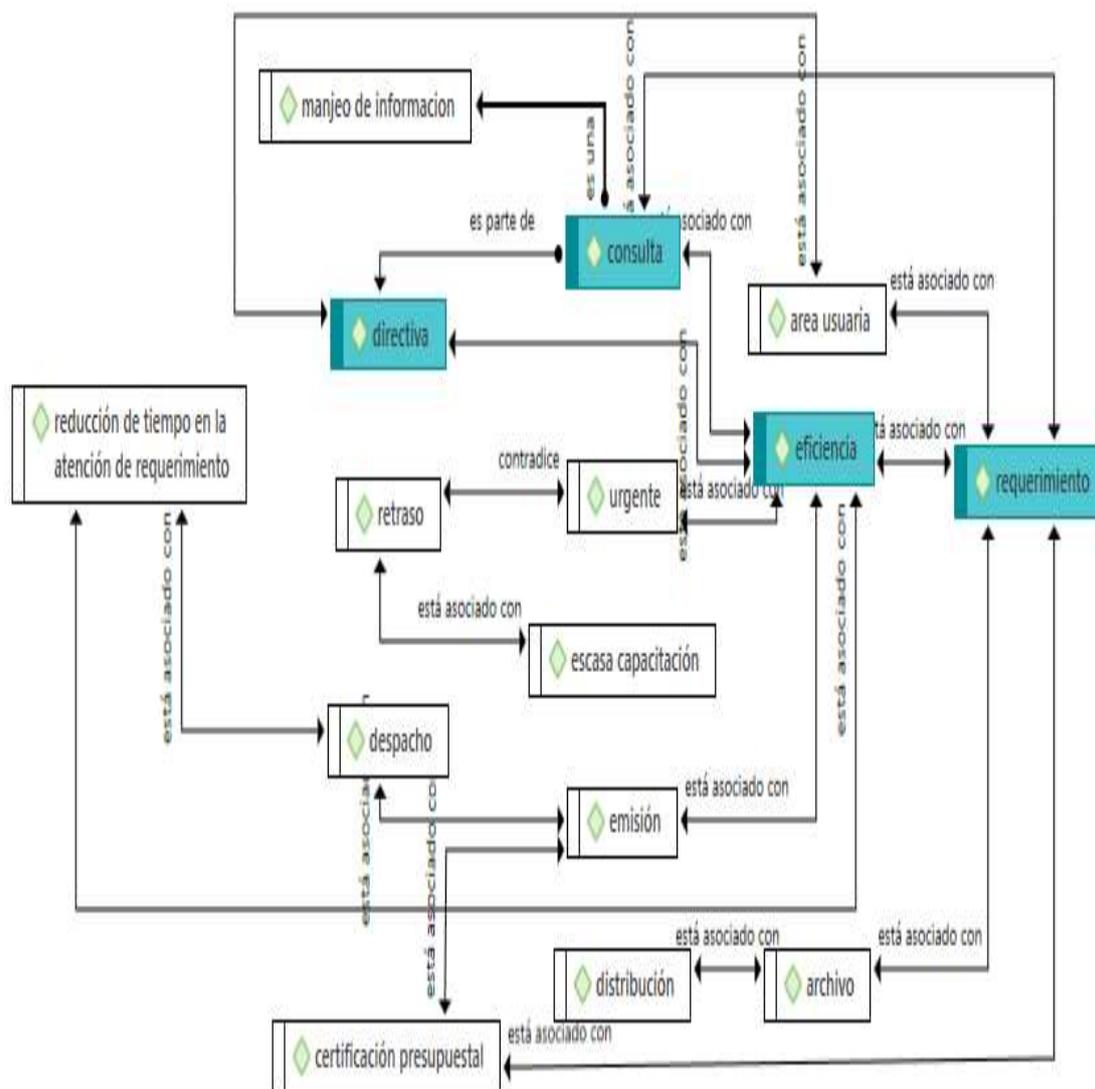
*Nota:* En la figura 4, se presenta la red semántica de los códigos Requerimiento con Eficiencia, por el cual estos mismos se encuentran asociados con otros códigos. Asimismo, se puede analizar que, los requerimientos presentados por las áreas usuarias son presentados conforme a lo establecido en la directiva, por lo que resulta ser eficiente y con ello se cumplen con la finalidad pública, logrando dar mejores resultados para su institución y para la atención de los ciudadanos.

**Figura 5. Red Semántica de los códigos Eficiencia con Consulta**



*Nota:* En la figura 5, se presenta la red semántica de los códigos Requerimiento con Eficiencia, por el cual estos mismos se encuentran asociados con otros códigos. Asimismo, se puede analizar que, los requerimientos presentados por las áreas usuarias pueden ser consultados a través del Sistema de Gestión Documental por lo que resulta que los trámites realizados sean más transparentes y asimismo, se logre un mejor manejo de la información.

**Figura 6.** Red Semántica de los códigos Directiva con Consulta



*Nota:* En esta figura 6, se presenta la red semántica de los códigos Directiva con Consulta, por el cual estos mismos se encuentran asociados con otros códigos. Asimismo, se puede analizar que, las consultas realizadas a los requerimientos a través del Sistema de Gestión Documental resultan una herramienta muy eficiente ya que a través de ello se puede determinar en qué área está el requerimiento, o si está pendiente en el despacho del jefe a cargo.

## DISCUSIÓN

Para Mérida (2016), en su tesis de investigación en la cual ha demostrado que la gestión documental en los archivos administrados por CABOLQUI presenta una serie de falencias y problemas que limitan su eficiencia, tales como falta de personal receptor, deficiente flujo documental, falta de normas y procedimientos que orienten y normalicen la gestión documental, y duplicación de documentos. Cabe precisar en el presente trabajo de investigación se pudo demostrar que el Sistema de Gestión Documental presentó ciertos errores, iniciando por el personal receptor que vienen a ser las áreas usuarias, ya que durante la pandemia no realizaban los requerimientos de conformidad con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión Documental, pero no limitan la eficiencia.

Por ello, de la comparación respecto al trabajo de investigación de Mérida en relación a los datos obtenidos en esta investigación, se precisa que no guardan relación puesto que en los resultados descriptivos se evidenció que dentro de los códigos más recurrente fue eficiencia, puesto que para los entrevistados mencionaron que, si bien es cierto la presentación de la documentación (requerimiento) a través del Sistema de Gestión Documental al inicio tuvo muchas falencias, pero, con el paso de los meses se fueron adecuando a cumplir con la finalidad pública, demostrando ser eficiente dicho sistema.

Para Mimbela (2020), en su trabajo de investigación concluyó que la posibilidad de acceder a una trazabilidad clara y controlada de los flujos documentales en las operaciones de los gobiernos locales es un aspecto muy positivo de la digitalización; ante ello, cabe mencionar que, en el presente trabajo de investigación, los entrevistados mencionaron que la consulta de los documentos a través del Sistema de Gestión Documental permiten tener una noción más clara para la realización y continuación de los procedimientos que se requieren en dicho sistema.

Por lo que, de la comparación respecto al trabajo de investigación de Mimbela en relación a los datos obtenidos en esta investigación, se precisa que si guardan relación puesto que se evidenció que dentro de los códigos más recurrente fue la consulta, asimismo los entrevistados revelaron que a través de

las consultas realizadas a los requerimientos para realizar la trazabilidad a los documentos presentados por la áreas usuarias, se demuestra que existe una transparencia en los trámites documentarios, lo que conlleva a afirmar que si se cumplen con finalidad pública de la entidad.

Asimismo, para Aliaga (2020), en su investigación cualitativa concluyó que los usuarios han confirmado que, desde la introducción del sistema de gestión de documentos, las actividades administrativas han mejorado de acuerdo con los procedimientos establecidos en el texto uniforme de procedimientos administrativos que rige en la institución. Cabe mencionar que, de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, a partir de la implementación del Sistema de Gestión Documental, se advierte que se ha demostrado mejoras en los procesos que conlleva dicho sistema.

Por lo que, de la comparación respecto al trabajo de investigación de Aliaga en relación a los datos obtenidos en esta investigación, se refleja que existe semejanza con los resultados inferenciales en cuanto a la satisfacción de las áreas usuarias en la presentación de un requerimiento, puesto que se satisface la necesidad de la misma, lo que conlleva a que se cumplan con los objetivos de la institución, logrando ser una mejora para el desarrollo del Sistema de Gestión Documental.

## V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, que consistió en analizar cómo es el Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, se concluye que, si se cumplió, asimismo es eficiente ya que dentro de los resultados inferenciales se muestra que los códigos coeficientes cuyo valor 0.21 están asociados con otros, los cuales corresponde a la eficiencia en la presentación de los requerimientos por partes de las áreas usuarias.
2. De acuerdo al objetivo específico, el cual consistió en analizar cuáles son los alcances del Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022, se concluye que, si se cumplió, debido a que el código reducción de tiempo en la atención de requerimiento tuvo un valor de 0.11 lo que demuestra que a través del Sistema de Gestión Documental se reduce el tiempo de atención del mismo, puesto que al realizarse todo de manera digital, hace que los trámites sean más transparentes y rápidos.
3. De acuerdo al objetivo específico, el cual consistió en revelar cuáles son las limitaciones del Sistema Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022, se concluye que, si se cumplió, debido a que en los resultados inferenciales muestra el código de limitación obtuvo una muestra 0.02, lo que demuestra que el inicio hubo una escasa capacitación tanto para las áreas usuarias como para los operadores logísticos, lo que implica que con el pasar de los meses, los mismos servidores públicos tuvieron que adecuarse, ello a fin de cumplir con los objetivos de la entidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Con referencia a la primera conclusión, se recomienda que, a pesar que se haya cumplido con el objetivo general, el Sistema de Gestión Documental puede ser mucho más eficiente, por ello se recomienda incentivar a los servidores públicos a hacer uso responsable de este sistema ello con la finalidad de cumplir con los objetivos de la entidad.
2. Con referencia a la segunda conclusión, se recomienda que, dichos alcances sean considerados y mejorados, para que así se puedan desarrollar un correcto enfoque por resultados, asimismo para que se cumpla con la ejecución presupuestal destinada a la institución pública de Lima por el periodo de un año fiscal.
3. Con referencia a la tercera conclusión, se recomienda que, tanto las áreas usuarias como los analistas del órgano encargado de las contrataciones, puedan solicitar a la administración una constante capacitación para poder cumplir con los objetivos propuestos por la entidad y de esa manera poder lograr un eficiente enfoque por resultados.

## REFERENCIAS

- Aliaga R. M. (2020). *Influencia del Sistema de Gestión Documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora*. [Tesis para optar el grado de Bachiller]. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc2eeb7d-4d0a-4dde-a498-4dc1caba72ba/content>.
- Bermúdez, G. (2016). *Sistema de trámite documentario*. [sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/03/Presentacion-ONGEI.pptx](http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/03/Presentacion-ONGEI.pptx)
- Calderón A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*. Amazon Web Services Institute. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Castillo E. y Vásquez M. L. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa*. Colombia médica. Universidad del Valle Cali, Colombia. Vol. 34 N° 3, 2003. <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- Chavez G. L. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión Documental Digital para la empresa CODOCSA S.A. según normas ISO 30300-30301, en el periodo 2015*. [Tesis para optar el grado de Licenciado]. Universidad Nacional de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14151/Dise%c3%b1o%20de%20un%20sistema%20de%20Gesti%c3%b3n%20Documental%20Digital%20para%20la%20empresa%20Codocsa%20S.A.%20seg%c3%ba n%20las%20normas%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONSYTEC. *Base de conocimientos*. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>
- De Dios, et. al. (2015). *Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas*. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 26(3), 260-272. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf>
- Directiva N° 007-2020-GG-PJ "Contrataciones de bienes y servicios por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias- UIT, en el Poder Judicial".

- Gamboa B. L y Arana E. M. (2016). *Análisis documental de la importancia de la Gestión del Conocimiento para la cultura de la investigación en las Instituciones Educativas*. [Tesis para optar el grado de Megister]. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá. <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1016/TO-19593.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández et al (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México. p.405. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Ingemmet (2011). *Manual de Usuario-sistema de trámite documentario*. <http://www.ingemmet.gob.pe/documents/59082/61698/Manual%20Tr%C3%A1mite%20Documento>
- La norma ISO 15489 - *Información y documentación. Gestión de documentos de Archivos*.
- Malhotra N. K (2007). *Investigación de Mercados*. Quinta edición. Person Education. <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- Mérida B. M. (2016). *Implementación de un Sistema De Gestión Documental para la Cámara Boliviana de Exportadores de quinua y productos orgánicos*. Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7708/MBM.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Mimbela S. E. (2020). *Propuesta de mejora del flujo documental en la Subgerencia de Gestión Documental de la Municipalidad de Santiago de Surco*. [Tesis para optar el grado de Licenciado]. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d8a4c7b9-64c3-4660-967a-1bd3749d3eac/content>
- Munch G. L. (2000). *Métodos y técnicas de investigación*. México. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7740>
- Narváez I. W. (2015). *Sistema de Gestión Documental para la Universidad Regional Autónoma de los Andes Extensión Ibarra*. [Tesis para optar el

grado de Licenciado]. Universidad Regional Autónoma De Los Andes “Uniandes - Ibarra”. Educador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3749/1/TUISIS005-2016.pdf>

Odalyz F. A. (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. [Tesis para optar el grado de Doctor]. Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31699/22668548.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes Morales, L. (2018). *Manual de Contrataciones del Estado*. Lima: Gaceta Jurídica.

Paris F. M. (2015). *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*. [Tesis para optar el grado de Doctor]. Universitat Jaume I. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45335>

Pérez et. al (2022). *Educational experience of students in alternative basic education during the Covid-19 pandemic*. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000823299600022>

Pérez y Julca (2021). *Fundamento teológico del sentimentalismo moral en Adam Smith*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126732963&origin=inward&txGid=8452607d42abd0ff5a1b57a5d5af66f9>

Periche Vega, D. A. (2016). *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima (Informe profesional para la obtención del título profesional)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Raba R. M. (2018). *Metodología de Auditoria de Sistemas de Información de Gestión Documental SIGD para Entidades Estatales*. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16044/1/Proyecto%20de%20grado.pdf>

Ramirez Irias, L. (2009). *Acceso a la información pública: El principio es la publicidad y el secreto la excepción*. Instituto Centroamericano de

administración pública. [https://publicaciones.icap.ac.cr/images/PDF-REVISTA/revista-56-57/lester\\_ramirez.pdf](https://publicaciones.icap.ac.cr/images/PDF-REVISTA/revista-56-57/lester_ramirez.pdf)

Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Cataluña: Universitat Oberta de Catalunya.

Strauss A. y Corbin J (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Contus. Editorial Universidad de Antioquia Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Colombia.  
<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>

Suárez D. M. (2006). *El saber pedagógico de los profesores de la Universidad de Los Andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza*. Universitat Rovira i Virgili. Departament de Pedagogia.  
<https://tdx.cat/handle/10803/8922#page=1>

Tafur V. C. (2020). *Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua*. [Tesis para optar el grado de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49426>

Taylor S. J. y Bogdan R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos*. Ediciones Paidós. <https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/taylor-s-j-bogdan-r-metodologia-cualitativa.pdf>

Teran, A. (2020) *Online - Tesis. Blog Español*. <https://online-tesis.com/como-hacer-la-categorizacion-de-lainformacion-en-una-investigacion>.

Tupia M. (2019), *La Transformación Digital de la Administración Pública. Edu – PUCP*. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/voces-pucp/la-transformacion-digital-de-la-administracion-publica/>

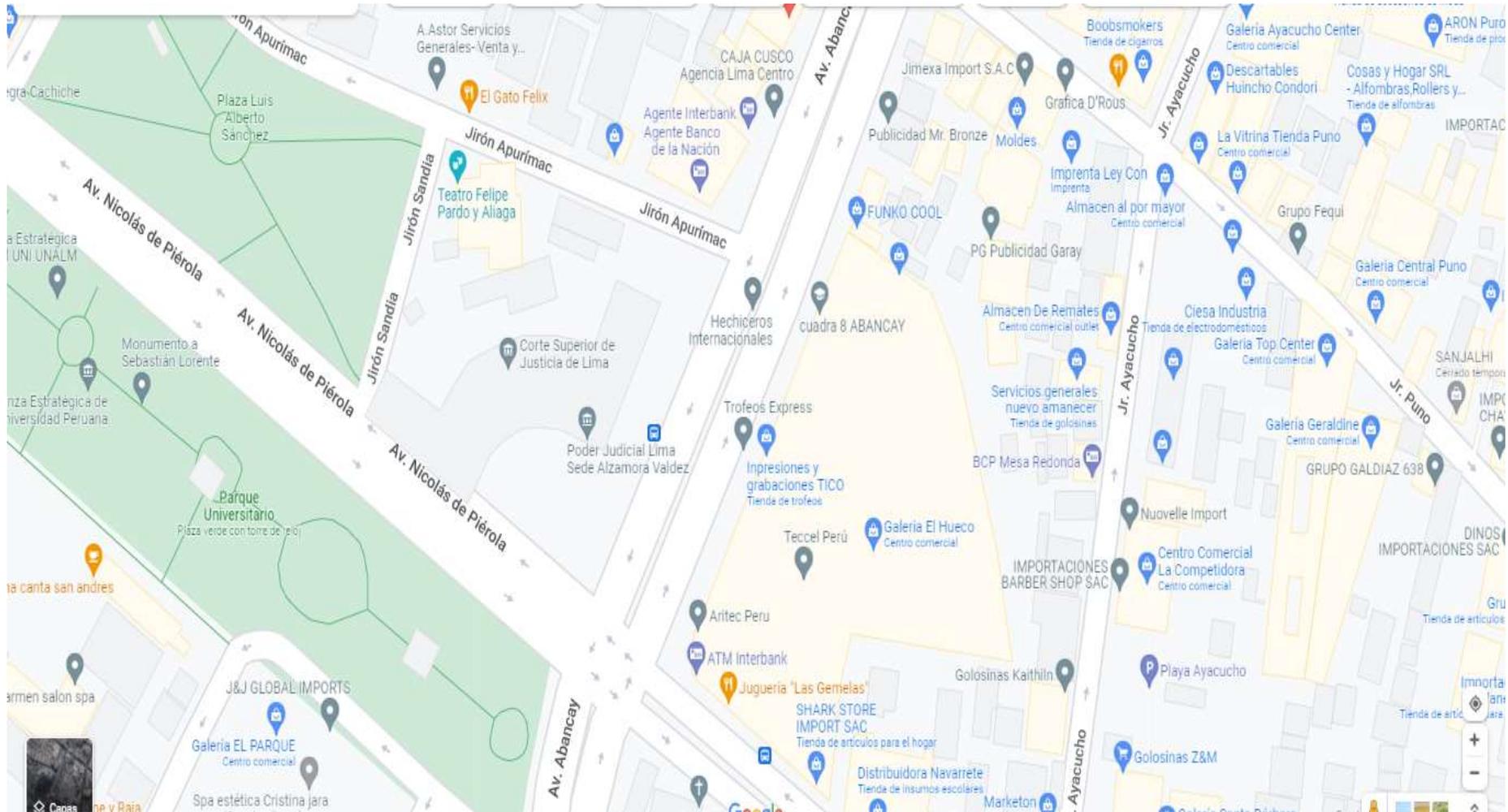
Yin R. K (1994). *Case Study Research. Design and Methods 4 th ed*. [https://books.google.es/books?id=BWea\\_9ZGQMwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=BWea_9ZGQMwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false).

## **ANEXOS**

## Anexo 1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIGOS	GUION DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL	PROCESO	Recepción	¿De qué manera se realiza la presentación del requerimiento en la etapa de recepción, durante la pandemia? ¿Cuénteme de qué manera?
		Distribución	¿Cree usted que en el Sistema de Gestión Documental se realizó una correcta distribución de los requerimientos durante la pandemia? ¿Por qué?
		Emisión	¿Cómo evalúa usted la emisión de los requerimientos en el Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?
		Archivo	¿Considera usted que el archivo de los requerimientos electrónicos almacenados en Sistema de Gestión Documental ha contribuido en la eficiencia de las contrataciones menores a 8UIT, durante la pandemia? ¿De qué manera?
		Despacho	¿Cree usted que el despacho de los requerimientos presentados a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia son oportunos? ¿Por qué?
		Consulta	¿Cree usted que las áreas usuarias a través del Sistema de Gestión Documental pueden hacer consultas; a los requerimientos presentados durante la pandemia?
	CONTRATACIONES MENORES A 8 UIT	Requerimiento	¿Considera usted que los requerimientos presentados a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia se realizaron acuerdo a la directiva de las contrataciones menores a 8 UIT? ¿Por qué?
		Cotizaciones	¿Cree usted que las cotizaciones recepcionadas en la indagación de mercado y subidas a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia, contribuyen con el principio de transparencia en las contrataciones públicas? ¿De qué manera?
		Cuadro comparativo	¿Considera usted necesario que el cuadro comparativo se cargue al Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?
		Certificación Presupuestal	¿Considera oportuno la emisión del Certificado de Crédito Presupuestario a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?
	ALCANCES	Reducción de tiempo en la atención de requerimientos	¿Considera usted de que la reducción de tiempo en la atención de requerimientos ha sido uno de los principales alcances de la implementación del Sistema de Gestión Documental? ¿Por qué? / ¿Considera usted que existe otro alcance más que podría contarme?
	LIMITACIONES	Escasa capacitación	¿Considera usted que la escasa capacitación ha sido una de las principales limitaciones de la implementación del Sistema de Gestión Documental? ¿Por qué? / ¿Considera usted que existe otra limitación más que podría contarme?

## Anexo 2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA



### Anexo 3. TABLA DE COOCURRENCIAS

	archivo Gr=29		area usuaria Gr=31		certificación presupuestal Gr=48		consulta Gr=76		cotizaciones Gr=16		cuadro comparativo Gr=20		despacho Gr=9		directiva Gr=54		distribución Gr=25		eficiencia Gr=110		emisión Gr=24		errores digitales Gr=1		escasa capacitación Gr=34		manejo de información Gr=3		pandemia Gr=70		Recepción Gr=10		reducción de tiempo en la atención de requerimiento Gr=23		requerimiento Gr=160		retraso Gr=21		urgente Gr=18							
	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient		
archivo Gr=29	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	0.05	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	3	0.02	1	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00
area usuaria Gr=31	0	0.00	0	0.00	2	0.12	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
certificación presupuestal Gr=48	0	0.00	2	0.12	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
consulta Gr=76	5	0.05	1	0.01	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	0.16	1	0.01	7	0.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.01	0	0.00	1	0.01	0	0.00
cotizaciones Gr=16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.06	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
cuadro comparativo Gr=20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.06	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
despacho Gr=9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
directiva Gr=54	1	0.01	0	0.00	0	0.00	5	0.16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
distribución Gr=25	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	0.04	1	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.02	4	0.02	0	0.00	0	0.00	1	0.02	0	0.00
eficiencia Gr=110	3	0.02	0	0.00	1	0.01	7	0.18	0	0.00	0	0.00	1	0.01	3	0.02	5	0.04	0	0.00	2	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.01	0	0.00	0	0.00	2	0.11	15	0.21	0	0.00	0	0.00	6	0.05	0	0.00



## Anexo 4. Software Atlas Ti: Administrador de códigos, de donde se exporta los enraizamientos a Excel

TESIS MAESTRIA - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrador de documentos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documentos

Buscar & Filtrar Herramientas Vista Feedback & Help

Agregar documentos Crear grupo Crear grupo inteligente

Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar documento Eliminar Editar comentario Abrir administrador de grupos

Nuevo Codificando Administrar

Mostrar en la red Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Minería de opinión Informe Exportar a Excel

Explorar & Analizar

Explorador del proyecto

TESIS MAESTRIA

- Documentos (7)
- Códigos (20)
- Memos (0)
- Redes (3)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (0)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multi

Comentario:

Seleccione un elemento para mostrar su comentario

Administrador de documentos

Buscar documentos

ID	Nom...	Tipo	Localidad	Grupos	Citas	Creado por	Modificado por	Creado	Modificado
D 1	1. O...	Texto	Biblioteca		106	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 13:49
D 2	2. T...	Texto	Biblioteca		107	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 13:49
D 3	3. G...	Texto	Biblioteca		95	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 13:50
D 4	4. J...	Texto	Biblioteca		72	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 13:50
D 5	5. C...	Texto	Biblioteca		137	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 15:16
D 6	6. E...	Texto	Biblioteca		116	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 15:55
D 7	7. D...	Texto	Biblioteca		71	jhosvely anyely jorge valera	jhosvely anyely jorge valera	29/11/2022 01:09	29/11/2022 16:19

No hay grupos de documentos

Cargar documentos para así agruparlos

Conoce más sobre grupos

Distribución del código en los documentos

Diagrama Vista previa Comentario

7 documentos

Anexo 5.

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCION PÚBLICA DE LIMA**

**OBJETIVO:**

Analizar cómo es el Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022

**CATEGORÍA QUE EVALÚA:**

Sistema de Gestión Documental

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores administrativos en una Institución Pública de Lima

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctor en Psicología

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL

EVALUADOR

DNI N° 07636535

Anexo 6.

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCION PÚBLICA DE LIMA**

**OBJETIVO:**

**Analizar cómo es el Sistema de Gestión Documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022**

**CATEGORÍA QUE EVALÚA:**

Sistema de Gestión Documental

**DIRIGIDO A:**

**Trabajadores administrativos en una Institución Pública de Lima**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

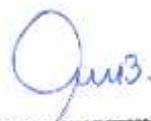
**Blanco Cusihuaman Elizabeth**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión Pública

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



Elizabeth Blanco Cusihuaman  
ABOGADA  
Reg. CAL 71807

---

FIRMA DEL

EVALUADOR

DNI N° 45389301

**Anexo 7. VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE LA PANDEMIA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA, 2022**

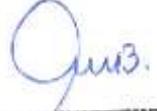
N°	ASPECTO / CATEGORÍA e ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	CATEGORÍA 1: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
	Sub categoría 1: Proceso							
1	¿De qué manera se realiza la presentación del requerimiento en la etapa de recepción, durante la pandemia? ¿Cuénteme de qué manera?	X		X		X		
2	¿Cree usted que en el Sistema de Gestión Documental se realizó una correcta distribución de los requerimientos durante la pandemia? ¿Por qué?	X		X		X		
3	¿Cómo evalúa usted la emisión de los requerimientos en el Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el archivo de los requerimientos electrónicos almacenados en Sistema de Gestión Documental ha contribuido en la eficiencia de las contrataciones menores a 8UIT, durante la pandemia? ¿De qué manera?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el despacho de los requerimientos presentados a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia son oportunos? ¿Por qué?	X		X		X		
6	¿Cree usted que las áreas usuarias a través del Sistema de Gestión Documental pueden hacer consultas; a los requerimientos presentados durante la pandemia?	X		X		X		
	<b>Sub categoría 1: Contrataciones menores a 8 UIT</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	¿Considera usted que los requerimientos presentados a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia se realizaron acuerdo a la directiva de las contrataciones menores a 8 UIT? ¿Por qué?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las cotizaciones recepcionadas en la indagación de mercado y subidas a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia, contribuyen con el principio de transparencia en las contrataciones públicas? ¿De qué manera?	X		X		X		
9	¿Considera usted necesario que el cuadro comparativo se cargue al Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?	X		X		X		
10	¿Considera oportuno la emisión del Certificado de Crédito Presupuestario a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?	X		X		X		
	<b>Sub categoría 1: Alcances</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	¿Considera usted de que la reducción de tiempo en la atención de requerimientos ha sido uno de los principales alcances de la implementación del Sistema de Gestión Documental? ¿Por qué? / ¿Considera usted que existe otro alcance más que podría contarme?	X		X		X		
	<b>Sub categoría 1: Limitaciones</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	¿Considera usted que la escasa capacitación ha sido una de las principales limitaciones de la implementación del Sistema de Gestión Documental? ¿Por qué? / ¿Considera usted que existe otra limitación más que podría contarme?	X		X		X		

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

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

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

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

  
 Elizabeth Blanco Cusihuaman  
 ABOGADA  
 Reg. CAL 71907

FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI N° 45389301

## Anexo 8. CARTA DE PRESENTACIÓN

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima SJL, 20 de octubre del 2022

N° Carta P.142 – 2022-2 EPG – UCV LE

**SEÑORA**

Wilma La Matta Ampuero  
Coordinadora de Logística  
Corte Superior de Justicia de Lima



**Asunto:** Carta de Presentación de la estudiante **JORGE VALERA JHOSVELY ANVELY**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JORGE VALERA JHOSVELY**, identificada con DNI N.°73418904 y código de matrícula N° 6500030812; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE LA PANDEMIA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA - 2022**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FISIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendota 8232, Los Olivos, Tel.: (+51) 202 4342 Fax: (+51) 202 4342  
LIMA ESTE Av. del Parque 840, Urb. Costa Rica, San Juan de Lurigancho, Tel.: (+51) 200 9000 Fax: 2010.  
ATE Carretera Central Km. 8,2 Tel.: (+51) 200 9030 Fax.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1785 Tel.: (+51) 202 4342 Fax.: 2820

## ANEXO 9.

### GUIÓN DE ENTREVISTA

La siguiente entrevista tiene como finalidad recoger la información sobre el estudio titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE LA PANDEMIA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA, 2022”**

#### Categoría - Sistema de Gestión Documental

1. *¿De qué manera se realiza la presentación del requerimiento en la etapa de recepción, durante la pandemia? ¿Cuénteme de qué manera?*

---

---

---

2. *¿Cree usted que en el Sistema de Gestión Documental se realizó una correcta distribución de los requerimientos durante la pandemia? ¿Por qué?*

---

---

---

3. *¿Cómo evalúa usted la emisión de los requerimientos en el Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?*

---

---

---

4. *¿Considera usted que el archivo de los requerimientos electrónicos almacenados en Sistema de Gestión Documental ha contribuido en la eficiencia de las contrataciones menores a 8UIT, durante la pandemia? ¿De qué manera?*

---

---

---

5. *¿Cree usted que el despacho de los requerimientos presentados a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia son oportunos? ¿Por qué?*

---

---

---

6. *¿Cree usted que las áreas usuarias a través del Sistema de Gestión Documental pueden hacer consultas; a los requerimientos presentados durante la pandemia?*

---

---

---

**7. ¿Considera usted que los requerimientos presentados a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia se realizaron acuerdo a la directiva de las contrataciones menores a 8 UIT? ¿Por qué?**

---

---

---

**8. ¿Cree usted que las cotizaciones recepcionadas en la indagación de mercado y subidas a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia, contribuyen con el principio de transparencia en las contrataciones públicas? ¿De qué manera?**

---

---

---

**9. ¿Considera usted necesario que el cuadro comparativo se cargue al Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?**

---

---

---

**10. ¿Considera oportuno la emisión del Certificado de Crédito Presupuestario a través del Sistema de Gestión Documental, durante la pandemia? ¿Por qué?**

---

---

---

**11. ¿Considera usted de que la reducción de tiempo en la atención de requerimientos ha sido uno de los principales alcances de la implementación del Sistema de Gestión Documental? ¿Por qué? / ¿Considera usted que existe otro alcance más que podría contarme?**

---

---

---

**12. ¿Considera usted que la escasa capacitación ha sido una de las principales limitaciones de la implementación del Sistema de Gestión Documental? ¿Por qué? / ¿Considera usted que existe otra limitación más que podría contarme?**

---

---

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de Gestión Documental durante la Pandemia en una institución pública de Lima, 2022", cuyo autor es JORGE VALERA JHOSVELY ANYELY, 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, 17 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL <b>DNI:</b> 07636535 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 03- 01-2023 12:18:07

Código documento Trilce: TRI - 0492797