



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la  
gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay  
2020-2021

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Felix Silva, Armida ([orcid.org/0000-0002-2737-7663](https://orcid.org/0000-0002-2737-7663))

**ASESOR:**

Mg. Pacheco Mendoza, Josmel Roy ([orcid.org/0000-0002-2251-8092](https://orcid.org/0000-0002-2251-8092))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, a mi madre a quien estoy profundamente agradecida por todo su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, a mi hijo quien es el motivo que me impulsa a seguir adelante cada día, a mi padre que desde el cielo me protege.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la fortaleza necesaria y seguir creciendo profesionalmente, a mi familia por apoyarme en todo momento con el objetivo de cumplir con esta meta profesional, a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por impartir sus enseñanzas

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y Operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de Análisis datos .....	14
3.7. Aspectos Éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Validez del instrumento.....	14
<b>Tabla 2.</b> Género .....	15
<b>Tabla 3</b> Edad.....	15
<b>Tabla 4</b> Tiempo de servicio .....	16
<b>Tabla 5</b> Nivel de instrucción.....	16
<b>Tabla 6</b> ¿Es necesario imprimir los documentos que Ud. elabora en su área? ....	17
<b>Tabla 7</b> ¿Qué porcentaje de hoja le permiten utilizar los formatos de impresión que usa? .....	17
<b>Tabla 8</b> ¿Qué hace Ud. con las hojas erradas de sus documentos? .....	18
<b>Tabla 9</b> ¿Cuánta cantidad de papel usa Ud. mensualmente en su área dentro de la institución? .....	18
<b>Tabla 10</b> ¿Cree Ud. que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico mediante el trabajo remoto con efectividad?.....	19
<b>Tabla 11</b> ¿Ud. pudo realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en su institución en trabajos remotos? .....	19
<b>Tabla 12</b> ¿Ud. elabora sus documentos con firma electrónica? .....	20
<b>Tabla 13</b> ¿Tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online? .....	20
<b>Tabla 14</b> ¿Tiene buen uso y/o manejo del sistema de su institución para trabajos y trámites administrativos?.....	21
<b>Tabla 15</b> ¿Su institución lo capacita para el uso adecuado del sistema? .....	21
<b>Tabla 16</b> ¿Realiza de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online? .....	22
<b>Tabla 17</b> ¿Considera que la institución tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online? .....	22
<b>Tabla 18</b> ¿Utilizando la plataforma electrónica de la institución puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios?.....	23
<b>Tabla 19</b> Tabla de frecuencia del proceso del trámite documentario.....	24
<b>Tabla 20</b> Satisfacción de los administrados.....	25
<b>Tabla 21</b> Determinación de datos entre las variables .....	26

## Resumen

Esta investigación titulada “Influencia de los Procedimientos Electrónicos Administrativos en la Gestión Documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020-2021” tuvo como objetivo general Identificar las variables que influyen en el procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp y como objetivo específico determinar y comparar el tiempo en el procedimiento de los trámites administrativos tanto físico y virtual; asimismo, la investigación fue no experimental correlacional de corte transversal, la metodología tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo de uso de recolección de datos para probar la hipótesis. Mediante la implementación del gobierno electrónico, se pudo obtener como resultado que los trabajadores de la institución tienen un nivel medio como resultado del proceso de trámite documentario con el 40%. En conclusión, el uso del gobierno electrónico en la SUNARP Abancay dio como resultado que los trabajadores hacen menos uso de papel de escritorio por lo tanto es más amigable con el medio ambiente, asimismo mejora el trámite documentario y se recomienda realizar las capacitaciones continuas a los empleadores para dar mayor eficacia en el uso de las TIC.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, gestión documental, gestión pública.

## **Abstract**

This research entitled "Influence of Electronic Administrative Procedures on Document Management on Sunarp Abancay workers 2020-2021" had the general objective of identifying the variables that influence the electronic government procedure on document management on Sunarp workers and as a specific objective to determine and compare the time in the procedure of both physical and virtual administrative procedures; Likewise, the research was non-experimental, correlational, cross-sectional, the type of methodology applied, the approach was quantitative, using data collection to test the hypothesis. Through the implementation of electronic government, it was possible to obtain as a result that the workers of the institution have a medium level as a result of the documentary processing process with 40%. In conclusion, the use of electronic government in SUNARP Abancay resulted in workers making less use of desktop paper, therefore it is more friendly to the environment, it also improves the documentary process and it is recommended to carry out continuous training for employees. employers to give greater efficiency in the use of ICT.

**Keywords:** Electronic government, document management, public management.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones se muestran cada vez más interesadas en gestionar precavidamente su información interna con el fin de asegurar un manejo adecuado y eficiente en sus tareas diarias. Dado el volumen y la variedad de documentos; esto representa un reto. Es por ello, alcanzar una óptima gestión de los documentos se plantea como un estudio emergente en el mundo actual saturado en información.

En un esfuerzo por hacer que las instituciones públicas sean más inclusivas, eficaces, responsables y transparentes, como se pide en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, muchos gobiernos de todo el mundo están abriendo sus datos para la información al escrutinio público y que los datos estén disponibles en línea de forma gratuita; esto puede conducir potencialmente a la innovación y a servicios nuevos o mejorados, nuevos conocimientos e ideas (Naciones Unidas [UN], 2016).

En Latinoamérica, los primeros indicios de un e-gobierno fue a fines de los años noventa; esta nueva tendencia continuo el mismo formato de lo que se venía haciendo a nivel mundial, orientados fundamentalmente en mejorar la administración presupuestaria, financiera y la tributaria, en respuesta a la necesidad de una sociedad de la información (Baca, 2021).

En el marco general de la reforma administrativa, se implementó el uso de las TIC para terminar con la "cultura del archivo" una práctica muy común en la región, un proceso que reflejaba una mala coordinación entre las áreas, dada la falta de un mecanismo de programación e información.

En ese sentido, Perú ha demostrado avances en el proceso de transformación digital y el desarrollo de las TIC que han beneficiado a la población. Además, de los esfuerzos específicos del gobierno en la transformación digital; las nuevas demandas creadas durante la pandemia de Covid-19 han acelerado el proceso.

Debido a la coyuntura que el mundo viene atravesando con respecto a la

pandemia por COVID-19, los Estados se han visto afectados; en específico las oficinas públicas, muchas han sido cerradas sin nuevo aviso, sobrellevando a un trabajo remoto, lo cual ha conllevado a un aumento de la demanda de servicios de información. Esto implica cambios en el desarrollo de las actividades administrativas, una adecuación a un nuevo campo con la generación de prestaciones digitales nuevas para aquellos servicios existentes cuya ampliación de tiempo o actualización presencial no fuera viable (Roseth et al., 2021).

En ese sentido se promovió la búsqueda de soluciones empáticas que atiendan las necesidades de los ciudadanos de una manera práctica y sencilla, evitando así el contacto físico. Con los cambios tecnológicos que se obtienen actualmente y con los equipos que se tiene, las organizaciones tienden a ser positivas, así optimizar las relaciones entre las áreas y conseguir que el proceso laboral desempeñe con las metas de eficiencia y eficacia, aquí es donde la implementación de las estrategias tecnológicas juegan una tarea de gran trascendencia, toda vez que su ejecución, admite alcanzar a cualquier nivel de las instituciones públicas y privadas, crea un cambio e incentiva al buen uso de las tecnologías.

Según, Ley N°27658. Marco de la Modernización de la gestión del Estado (2002) se propusieron reformas para una modernización del estado donde se establecieron las bases para una gestión eficiente y un gobierno electrónico con el logro de resultados. La implantación de las TIC posibilita la integración de la información y su descentralización; por ende, un desempeño satisfactorio y sostenido.

Así también, Fernández (2020) expresó que a través de las tecnologías de la información (TIC) se alcanza a gestionar la transformación a una mejor gobernabilidad de lo antiguo hacia lo moderno. Esto permite la mejora de los métodos y procedimientos de la entidad, asegura el procesamiento oportuno de la información en la gestión administrativa, mejorando funcionamiento de las entidades públicas con el objetivo de brindar mejores servicios a los ciudadanos, incidiendo en la completa toma de decisiones y eficiencia operativa de las unidades estructurales.

En tal sentido, Naser y Concha (2011) afirmó que el Gobierno Electrónico es la innovación del gobierno en su conjunto generando una reforma de modelo en la administración estatal, es un concepto de gestión que concentra el uso adecuado de las TIC, con formas de gestión, programación y dirección, siendo una actual forma de gobierno. En ese sentido, el gobierno electrónico fundamenta su utilización en la gestión pública, cuyo objetivo es favorecer al uso de las TIC, así optimizar los servicios e información brindada a la ciudadanía y organizaciones, renovar y sintetizar las técnicas de apoyo institucional y hacer fácil la creación de canales que admitan ampliar la transparencia y la intervención de los ciudadanos.

De esta manera nos formulamos las siguiente pregunta general: ¿Cuál es la influencia del procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp, en la ciudad de Abancay, región Apurímac, 2020-2021?, asimismo las siguientes preguntas ¿Cuál es el tiempo que demora un trámite administrativo de manera física?, ¿Cuál es la cantidad o gasto de papel existente realizando un trámite físico?

El presente trabajo de investigación se justificó d forma práctica ya que nos facultó disponer y aplicar el gobierno electrónico dentro de la SUNARP para una mejor gestión. Este trabajo de investigación proporcionó tener una visión para aplicarlo en otras instituciones y aplicar el gobierno electrónico en bases metodológicas para futuros trabajos de investigación sobre gobierno electrónico y su aplicación.

Asimismo, teóricamente consintió conocer científicamente los motivos porque no se aplica el gobierno electrónico en la administración pública dentro de la SUNARP, estableciendo la importancia que tiene su aplicación de manera eficaz para poder lograr con objetivos estratégicos y metas dentro de la entidad.

Dicho lo anterior el presente estudio tuvo la finalidad de determinar la influencia del procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay. Así también, los objetivos específicos fueron: determinar y comparar el tiempo en el procedimiento de los trámites administrativos tanto físico y virtual; determinar la influencia de las TIC en el gasto

operacional dentro de la Sunarp Abancay 2020 -2021.

Finalmente, se estableció las siguiente hipótesis general: influye el uso del procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020 - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se tiene: Trujillo (2016) con el objetivo de investigar la situación de la política cero papel, los efectos económicos ambientales y formular opciones enfocadas a la utilización de la política en la disminución del uso de papel, con la finalidad de establecer un esquema de eficacia administrativa y cero papel en la alcaldía del Municipio de Pitalito Huila, la metodología que se usó fue deductivo – descriptivo, en la cual el autor concluyó que se encamina con dicha propuesta crear conciencia e iniciar la utilización del modelo cero papel desarrollada por el ministerio de tecnologías de información y comunicación.

Morales (2016) con el objetivo de examinar el camino de los ciudadanos a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico, construyendo una guía razonable que crea aspectos políticos, sociales y ambientales en el Gobierno Provincial de Tungurahua, el método que se utilizó fue analítico, llegando a la conclusión que, de acuerdo al plan de gobierno nacional del Ecuador el Gobierno Provincial de Tungurahua no cumple con los soportes que presenta el plan, teniendo la intención de que la ciudadanía forje la utilización de los servicios para guardar tiempo y dinero, para ello se debe lograr los objetivos, tácticas y resultados, y éste no ha cumplido con las tácticas para concretar los objetivos.

Castilla (2016) con el objetivo de instaurar indicadores adaptables para la evaluación de los procesos, estrategias y logros, en la Política Cero Papel, ante entidades del Estado, utilizando el método analítico – descriptivo, concluyendo el autor con lo siguiente: La proposición del establecimiento de indicadores para calcular en el caso específico la política cero papel, está fundamentada en la estimación de instrucciones de eficiencia y eficacia, con lo cual este trabajo ayudará con la revisión de los avances o las desviaciones de la política cero papel.

Gómez (2015) cuyo objetivo general determina cuáles han sido las decisiones que el Municipio de Rafaela realizó como parte de una política de Gobierno Abierto, la que se desarrolló en los años 2008 y 2014, cuyo método es el descriptivo; concluyendo que dicho Municipio efectuó varias decisiones que pudieran

considerarse como parte de una política de Gobierno Abierto, apoyadas en la transparencia en el Estado; el camino a la información pública; y el fomento de la responsabilidad empresarial.

En México, Casas (2016) consideró el uso de las TIC en el marco de la gestión pública, asimismo considera de mucha importancia la participación y el intelecto de los funcionarios sobre la idea del desarrollo digital. La metodología cualitativa consintió que efectuar entrevistas a los funcionarios sobre la importancia estratégica en la utilidad de las TIC, incluso las que contribuyen a la sistematización del Gobierno, proporcionando así una intervención interdisciplinaria. El estudio mostró que la función de las TIC es facilitar la colaboración con los ciudadanos y de hecho con el gobierno; de forma que proporcione una mejor operatividad al plan de desarrollo estatal. Se concluye que todavía es necesario contar con infraestructura adecuada; así mismo también capacitar al personal en la administración pública.

Gonzales (2018) teniendo como objetivo establecer el dominio de la eficacia de los sistemas documentales para el cuidado ambiental en la disminución del uso de papel en la municipalidad provincial del callao, utilizando el método analítico, teniendo como conclusión que la eficacia de los sistemas de gestión documental para la conservación del medio ambiente tiene una influencia significativa en la disminución del uso de papel en el municipio del callao.

Acevedo (2018) cuyo objetivo fue optimizar el proceso administrativo académico en la Institución Educativa “Wari-Vilca”-Huayucachi, 2018; a través de la ejecución del sistema web, utilizando el método analítico – sintético, se concluye que este sistema efectuado en la institución que se menciona admite renovar el proceso administrativo académico.

Montenegro (2017) con el objetivo de instaurar el dominio de la ejecución de la administración electrónica en el Perú en la eficacia de la gestión pública, utilizando el método analítico – sintético, concluyendo con lo siguiente: Esta investigación concluye en que un procedimiento administrativo electrónico, conserva su eficacia mientras se consideren los principios y derechos del administrado en cada periodo del procedimiento; en consecuencia, el uso de las tecnologías de la información en

la iniciación, instrucción, finalización y realización del trámite administrativo, garantizaran mejores servicios para los administrados por tanto los trámites serán más sencillos y con plazos más cortos.

Simón (2016) teniendo como objetivo instaurar los factores del e-gobierno que contribuyen en la administración pública del Municipio Distrital de Yanacancha 2016, con el fin de proyectar un Plan estratégico de e-gobierno, utilizando el método descriptivo, concluyendo que se ha alcanzado comprobar que existe autoridad significativa entre el gobierno electrónico y la administración pública del Municipio Distrital Yanacancha.

Chucuya (2016) teniendo como objetivo poner en práctica una guía de Gobierno Electrónico así mejorar la administración pública del Municipio Provincial de Chucuito – Juli, utilizando el método descriptivo, concluyendo en lo siguiente, se alcanzó implementar con éxito el modelo de Gobierno Electrónico en la gestión del Municipio Provincial de Chucuito – Juli.

Sobre las Teorías relacionadas al gobierno electrónico se tiene: el progreso en su adaptación no fue tan apresurado como se hubiera querido en muchos países. La gestión pública no supo enfocarse en la ciudadanía y desarrollarse enteramente, a razón del escaso esfuerzo por modificar la cultura tradicional de la ciudadanía y de los funcionarios públicos hacia una que fomente el intercambio de información, labor colaborativa y la formación de funcionarios con sabiduría de esa manera de dirigir y gobernar. Es habitual hallar que el gobierno es visto como un mecanismo que genera inseguridad y que acrecienta mucho más el gasto público. Existe una inquietud por las demoras, mala gestión e inmoralidad entorno del sector público, lo que genera ineficacias en la transparencia del gasto público a la entrega de servicios.

Esencialmente, se puede ver que los funcionarios públicos asumen determinaciones que no respetan los beneficios de la ciudadanía a los que se supone que sirven. Lo mencionado anteriormente dio cabida para que pensadores como John Locke y Adam Smith, pidieran reformas gubernamentales que acorten su poder y acrecienten el del sector privado, estimulando el desarrollo personal en

lugar del comunitario, porque se pensaba que de esa manera se lograría finalmente el beneficio general.

El objetivo del gobierno electrónico es hacer saber de las oportunidades que brindan las TIC, incorporándolas en sus técnicas y objetivos con el fin de acrecentar su eficiencia, eficacia, economía y autenticidad política y democrática (López y Leal, 2002). Es así que, como “sujeto”, el papel del e-Gobierno es fundamental a razón de su dominio en la creación de un marco de organización de las comunicaciones que promueva la contienda y sea más accesible el camino de las tecnologías a la ciudadanía, en el planteamiento de medidas que promuevan la certeza y creen la seguridad precisa para los servicios electrónicos, en las situaciones que concedan a diferentes actores a intervenir de un nuevo entorno, en particular, de las agrupaciones con fuertes inconvenientes económicas, geográficas y sociales. Como “objeto”, el Gobierno Electrónico intercede por las oportunidades que ofrecen las actuales tecnologías, incorporándolas en sus métodos y objetivos con el fin de aumentar su eficiencia, eficacia y economía.

Entonces, son tres las razones fundamentales que conllevan al desarrollo del gobierno electrónico: a. mejora de servicios: la ejecución de cambios en la administración que permita cumplir con las perspectivas del usuario y optimizar la relación con estos, b. desarrollo: la búsqueda perseverante de proporcionar el desarrollo cultural, social y económico, b. eficiencia económica: la obligación de aminorar costos y aumentar eficacia.

Sobre los beneficios de un gobierno electrónico par la ciudadanía; cuando la ciudadanía usa servicios eficaces, lo hacen y critican duramente a los que no lo hacen. El reto del gobierno, entonces, es renovar y negociar en un actual modelo de gobierno, de forma que los servicios proporcionados provean maneras más competentes, adecuadas, sencillas y baratas para los ciudadanos. La individualización de los servicios debería permitir incluir a todas las personas entre los que se incorporan a los extranjeros y personas discapacitadas. Los sectores público y privado deberían cooperar, incrementando su capacidad para emplear la información y así obtener mejores beneficios para los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico proyecta una reorganización y una reelaboración en los procedimientos de trabajo del gobierno, proponiendo servicios para las empresas estatales internas. Ello comprende utilidades en eficacia y seguridad debido a un mejor uso de la información y una mejor gestión de los esquemas de labor. Por ejemplo, una Intranet, puede brindar la probabilidad de tener un entendimiento común que se ejecute en la organización en todos los niveles. En ese sentido las conexiones de extranet entre organizaciones, por otra parte, admiten que los procesos se desarrollen de forma más eficaz y con un bajo costo.

Para las entidades gubernamentales, el GE sería más satisfactorio considerando los siguientes factores: Interoperabilidad, capacidad de los sistemas para interconectarse en términos de intercambio de información; regulación, conjunto de reglas que rigen la actuación de las entidades públicas; confianza, grado de creencia de los clientes frente a un sistema de TIC; actualización, la capacidad de un sistema para estar actualizado con la información y lo que se ofrece.

Sobre la gestión pública se tiene a Ortiz (2012) indica que la actualización de la administración pública en el Perú es uno de los pilares más fundamentales para el progreso sustentable del país, necesita una voluntad política consentida entre los poderes del Estado, de un marco legal que entienda al gobierno central, regional y local de manera integral, tomando en cuenta las experiencias incluidas en los objetivos logrados y sus aspectos coercitivos, en cuanto a la jurisprudencia de leyes respecto de la reforma de la gestión pública del país, que han sido promulgadas e implementadas por varios gobiernos de los últimos años y cuyos efectos en general no fueron agradables.

Esta breve caracterización del problema exige un mejor estudio, que valdrá como apoyo para programar un dispositivo legal, que, por la naturaleza de su argumento, necesita un debate considerable en las diferentes instancias de los poderes del Estado para su conformidad, debiendo también cumplir con los requerimientos de una excelente gestión pública, que colabore a optimizar la excelencia de los servicios dados a la sociedad y a una revalorización del funcionario público.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Tipo básica de investigación, que tiene por objetivo ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad en base a las teorías relacionadas existentes. Se analizan las variables objeto y se abordan las preguntas de investigación planteadas (Carrasco, 2009).

El diseño específico de la investigación fue no experimental, correlacional de corte transversal Fernández y Baptista (2007) afirman que, en una investigación no experimental, no hay manejo intencionado de variables y observándose en ellos los fenómenos en su entorno natural para luego examinarlos.

La presente indagación siguió una perspectiva cuantitativa, lo que facilitó desarrollar los análisis estadísticos mediante el recojo de información probatoria para construir modelos de conducta de la población de estudio basado en una medición numérica (Hernández et al., 2014).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable independiente: “Gestión de documentos”**

##### **D1 Gestión Documentaria**

##### **Definición Conceptual**

Para Alberch (2014) la gestión documental implica una serie de actividades encaminadas a lograr reducción de costes, eficiencia, conservación, manejo y colocación de los archivos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento en que son recibidos hasta su ingreso por las áreas administrativas hasta su archivamiento en las áreas correspondientes.

##### **Definición Operacional**

La operación de la eficiencia y eficacia en los procesos de trámites administrativos

en marco al gobierno electrónico.

### **Indicadores**

- Uso de papel

### **Variable dependiente: “Trámite documentario”**

### **Dimensiones**

#### **D1 Proceso de Trámite Documentario**

#### **Definición Conceptual**

Cuadros et al. (2008) el Sistema documental autoriza a la institución tener un control sobre la documentación que ingresa a la entidad en todas sus etapas, desde el registro, distribución, culminación y archivo.

#### **Definición Operacional**

El control de la documentación es un conjunto que asegura la organización de los documentos del sistema de gestión documental.

### **Indicadores**

- Tiempo promedio de gestión de documentos
- Viabilidad de trámite administrativo

#### **D2 Satisfacción de los administrados**

#### **Definición Conceptual**

James Harrington y Edward Deming han establecido teorías basadas en la calidad, las que se encaminan en prestar un servicio de calidad al cliente, restablecer las relaciones con los proveedores y con los empleados.

## **Definición Operacional**

Se basa en mejorar las relaciones entre el administrado y el empleador.

### **Indicadores**

- Nivel de satisfacción
- Capacitación
- Estándares de calidad

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

### **3.3.2 muestra**

Muestreo no Probabilístico intencionado.

### **3.3.3 muestro:**

La muestra estará conformada por 21 trabajadores de la SUNARP

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

En el presente estudio de investigación se usará la técnica empleada de un cuestionario mixto de preguntas a los empleadores de la Institución. Para Díaz y Barriga (2002) “las técnicas son instrumentos que utiliza el investigador para conseguir evidencia del desempeño de los actores sociales en la vida diaria”.

Para estudiar las variables objeto de estudio, es importante reunir la indagación de acuerdo el ámbito de aplicación; siendo así, es importante hallar la técnica y la herramienta que favorecerá con el objetivo.

## **Técnica**

Según Navarro et al. (2017) las técnicas son procesos que permiten abreviar, planificar y observar datos cuantitativos y, por lo tanto, usan la información numérica de las variables que hayan sido medidos en una investigación concreta (p.222).

## **Instrumento**

Sabino (1998) define como un instrumento de recolección de datos es cualquier medio que el investigador puede utilizar para abordar fenómenos y sacar información de estos (p.88); es así que, el cuestionario se crea por medio de una serie de preguntas, las cuales tienen un orden y significado, así como también de tener un lenguaje claro y evitar tecnicismos para hacer fácil la recopilación de la data y con el objetivo de comparar las proposiciones hipotéticas.

En la investigación se ha utilizado como instrumento el cuestionario, con lo cual ha permitido recolectar la información de la población objeto de estudio; asimismo, al ser un instrumento de percepción y elección variada, el instrumento de medición que se ha ajustado es la escala Likert. Justamente López y Fachelli (2015) aclararon que el cuestionario es un instrumento que tiene como objetivo recopilar datos desde la población y/o muestra objeto de estudio, para lo que no se requieren datos personales (p.14); en ese entender, se puede finalizar que los cuestionarios son anónimos. Así también para Niño (2011) la técnica es el conjunto de Instrucciones definidas que se desarrollan en una investigación con la finalidad de recopilar la información necesaria para probar las hipótesis planteadas (p.61).

## **Confiabilidad del instrumento**

Según la prueba de fiabilidad la correlación obtenido por el alfa de Cronbach dio un valor de 0.859. Es decir, tuvo una confiabilidad permitida, puesto que es mayor que 0.60 según la escala de interpretación por el cual se acepta dicho instrumento (Hernandez-Sampieri, 2014).

## **Validez del instrumento**

La validez fue dada por el criterio y experticia de 03 profesionales especialistas.

**Tabla 1.**

*Validez del instrumento*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Calificación</b>
David Saulo Pajuela Llashag	Magister	aplica
Castañeda Félix Karol Verioska	Magister	aplica
Cornelio Montaña José Luis	Magister	aplica

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente se plantearon las teorías relacionadas a las variables para el sustento de la investigación. Luego se obtuvo el permiso de la institución para la aplicación del instrumento. Para el desarrollo del estudio, la información probatoria fue realizada en base a la técnica de encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario. Posterior a ello se realizó el análisis de la información a través de una estadística descriptiva, el contraste de las hipótesis general se empleó la estadística inferencial por medio de la herramienta tecnológica SPSS 25, el cual determinó por medio del estadístico Chi cuadrado la asociación entre las variables propuestas en la investigación.

### **3.6. Método de Análisis datos**

Para el análisis de datos y hallazgos se logró efectuar, la capacitación de conocimiento y base del gobierno electrónico, se realizó la recolección de datos mediante los resultados obtenidos en las encuestas o cuestionarios al personal administrativo realizando así la observación y análisis de los resultados mediante gráficos estadísticos.

### **3.7. Aspectos Éticos**

- Anonimato de los participantes.
- Discreción de la información
- Confidencialidad
- Citas bibliográficas y documentos de consulta.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Aspecto generales

**Tabla 2.**

*Género*

		f.	%
Válido	F	11	52.4
	M	10	47.6
	Total	21	100.0

Posterior la aplicación del cuestionario a personal laboral en el ámbito de la gestión documentaria en la institución, se conoció que el 52.4% (11) de ellos eran de género femenino y el 47.6% (10), masculino.

**Tabla 3**

*Edad*

		f.	%
Válido	23-33	9	43%
	34-44	9	43%
	45-54	3	14%
	Total	21	100,0

Posterior a la aplicación del cuestionario a personal laboral en el ámbito de la gestión documentaria en la institución; se pudo identificar que el 43% (9) tenía una edad entre 23-33 años, el 43% (9) presentó una edad de 34-44 años, y el 14% (3) presentó una edad que iba de más 45.

**Tabla 4***Tiempo de servicio*

		f.	%
Válido	1-3 años	10	48%
	4-6 años	8	38%
	7-17 años	3	14%
	Total	21	100,0

Posterior a la aplicación del cuestionario a personal laboral en el ámbito de la gestión documentaria en la institución; se pudo identificar que el 48% (10) tenía un tiempo de servicio entre 1-3 años; el 38% (8) entre 4-6 años, y el 14% (3) un tiempo de servicio de más 7 años.

**Tabla 5***Nivel de instrucción*

		f.	%
Válido	Profesional	16	76,2
	Técnico	3	14,3
	Auxiliar	2	9,5
	Total	21	100,0

Posterior a la aplicación del cuestionario a personal laboral en el ámbito de la gestión documentaria en la institución; se pudo identificar que el 76% (16) tenía un formación profesional; el 14% (3) formación técnica, y el 9.5% (2) alcanzo una formación como auxiliar.

## Análisis descriptivo de la variables Gestión documentaria para los trámites administrativos

**Tabla 6**

*¿Es necesario imprimir los documentos que Ud. elabora en su área?*

	(f.)	(%)
Válido no	6	28.6
ALGUNAS VECES	9	42.9
si	6	28.6
Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 28.6% de los encuestados niega que sea necesario imprimir los documentos que elabora; mientras que el 42.9% afirma que algunas veces es necesario; y el 28.6% que si es necesario.

**Tabla 7**

*¿Qué porcentaje de hoja le permiten utilizar los formatos de impresión que usa?*

	(f.)	(%)
Válido ½ cara	5	23.8
¾ cara	8	38.1
1 cara	8	38.1
Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 23.8% de los encuestados utiliza ½ cara de la hoja; mientras que el 38.1% utiliza ¾ cara de la hoja; y el 38.1% afirma que utiliza 1 cara de la hoja.

**Tabla 8**

*¿Qué hace Ud. con las hojas erradas de sus documentos?*

		(f.)	(%)
Válido	REUSO	5	23.8
	DESECHO	14	66.7
	RECICLA	2	9.5
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 23.8% de los encuestados rehúsa las hojas erradas; mientras que el 66.7% desecha las hojas erradas; y el 9.5% recicla las hojas erradas.

**Tabla 9**

*¿Cuánta cantidad de papel usa Ud. mensualmente en su área dentro de la institución?*

		(f.)	(%)
Válido	DE TRES MILLARES A MAS	8	38.1
	DOS MILLARES	6	28.6
	UN MILLAR	7	33.3
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 38.1% de los encuestados usa tres millares de papel mensualmente en su área; mientras que el 28.6% usa dos millares de papel; y el 33.3% utiliza un millar de papel

**Tabla 10**

*¿Cree Ud. que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico mediante el trabajo remoto con efectividad?*

		<b>(f.)</b>	<b>(%)</b>
Válido	muy poco	8	38.1
	si	4	19.0
	no	9	42.9
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 38.1% de los encuestados señala que su institución está muy poco capacitada; mientras que el 19.0% afirma que su institución si está capacitada; y el 42.9% niega que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico.

**Tabla 11**

*¿Ud. pudo realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en su institución en trabajos remotos?*

		<b>(f.)</b>	<b>(%)</b>
Válido	muy poco	3	14.3
	no	11	52.4
	si	7	33.3
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 14.3% de los encuestados señala que muy poco se pudo realizar el buen uso del sistema electrónico; mientras que el 52.4% manifiesta que no pudieron realizar el buen uso del sistema electrónico; y el 33.3% afirma que sí pudieron realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en trabajos remotos.

**Tabla 12**

*¿Ud. elabora sus documentos con firma electrónica?*

		(f.)	(%)
Válido	muy poco	2	9.5
	no	11	52.4
	si	8	38.1
Total		21	100.0

De la tabla se puede observar que el 9.5% de los encuestados elabora muy poco sus documentos con firma electrónica; mientras que el 52.4% no elabora sus documentos con firma electrónica; y el 38.1% si elabora sus documentos con firma electrónica.

**Tabla 13**

*¿Tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online?*

		(f.)	(%)
Válido	no	9	42.9
	si	12	57.1
Total		21	100.0

De la tabla se puede observar que el 42.9% de los encuestados no tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online; mientras que el 57.1% afirma que si tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online.

**Tabla 14**

*¿Tiene buen uso y/o manejo del sistema de su institución para trabajos y trámites administrativos?*

		<b>(f.)</b>	<b>(%)</b>
Válido	muy poco	5	23.8
	no	10	47.6
	si	6	28.6
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 23.8% de los encuestados señala que tuvieron muy poco manejo del sistema para trámites administrativos; mientras que el 47.6% no tuvieron buen manejo del sistema para trámites administrativos; y el 28.6% afirma que si tuvieron buen uso y manejo del sistema para trabajos y trámites administrativos.

**Tabla 15**

*¿Su institución lo capacita para el uso adecuado del sistema?*

		<b>(f.)</b>	<b>(%)</b>
Válido	muy poco	1	4.8
	no	9	42.9
	si	11	52.4
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 4.8% de los encuestados señala que su institución lo capacita muy poco para el uso adecuado del sistema; mientras que el 42.9% señala que su institución no los capacita para el uso adecuado del sistema; y el 52.4% afirma que si los capacitan para el uso adecuado del sistema.

**Tabla 16**

*¿Realiza de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online?*

		(f.)	(%)
Válido	muy poco	2	9.5
	no	9	42.9
	si	10	47.6
Total		21	100.0

De la tabla se puede observar que el 9.5% de los encuestados señala que muy poco realizan de manera eficiente los seguimientos a sus trámites vía online; mientras que el 42.9% señala que no realizan de manera eficiente los seguimientos a sus trámites vía online; y el 47.6% afirma que si realizan de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online.

**Tabla 17**

*¿Considera que la institución tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online?*

		(f.)	(%)
Válido	muy poco	5	23.8
	no	8	38.1
	si	8	38.1
Total		21	100.0

De la tabla se puede observar que el 23.8% de los encuestados considera muy poco que la institución tenga una buena plataforma; mientras que el 38.1% considera que la institución no tiene una buena plataforma; y el 38.1% considera que la institución si tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online.

**Tabla 18**

*¿Utilizando la plataforma electrónica de la institución puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios?*

		(f.)	(%)
Válido	muy poco	3	14.3
	no	8	38.1
	si	10	47.6
	Total	21	100.0

De la tabla se puede observar que el 14.3% de los encuestados señala que con muy poco uso de la plataforma electrónica, se puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios; mientras que el 38.1% señala que utilizando la plataforma electrónica no se puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios; y el 47.6% señala que utilizando la plataforma electrónica de la institución si se puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios.

**Tabla 19**

*Tabla de frecuencia del proceso del trámite documentario*

		<b>(f.)</b>	<b>(%)</b>
Válidos	Nivel bajo	3	30.0
	Nivel medio	4	40.0
	Nivel alto	3	30.0
	Total	10	100.0

De acuerdo a la tabla, de todos los encuestados a los trabajadores de la Sunarp Abancay, como resultado frente a un nivel bajo de proceso de trámite documentario 30.00 % del personal que muestran un nivel bajo de trámites administrativos; frente al nivel medio de trámites administrativos; el 40.00% muestra un nivel medio de los trabajadores de la Sunarp frente al proceso de trámite documentario; frente al nivel alto 30.00% muestran un nivel alto de proceso de trámite documentario.

**Tabla 20***Satisfacción de los administrados*

		(f.)	(%)	% válido	% acumulado
	Nivel bajo	5	50,0	62.5	62.5
Válidos	Nivel medio	3	30,0	37.5	100.0
	Total	8	80,0	100.0	
Perdidos	Sistema	2	20,0		
Total		10	100,0		

De acuerdo a la tabla de todos los encuestados a los trabajadores de la Sunarp Abancay; como resultado frente a un nivel bajo de proceso de trámite documentario 62.5% del personal que muestran un nivel bajo de satisfacción de los administrados; frente al nivel medio de satisfacción de los administrados; el 37.5% muestra un nivel medio de los trabajadores de la Sunarp; frente al satisfacción de los administrados, frente al nivel alto 00.00 % muestran un nivel alto de satisfacción de los administrados.

## Análisis inferencial

### Contrastación de hipótesis

H<sub>1</sub>: Influye el uso del procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020 - 2021.

H<sub>0</sub>: No Influye el uso del procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020 - 2021.

### Correlación chi cuadrado

**Tabla 21**

*Determinación de datos entre las variables*

<b>Prueba de Chi cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,278 <sup>a</sup>	48	.005
Razón de verosimilitud	20,732	48	.542
Asociación lineal por lineal	3,355	1	.001
N de casos válidos	21		

Se puede observar que, de acuerdo a la prueba e Chi cuadrado de Pearson se obtuvo una frecuencia significativa de 0.005; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se valida la propuesta en la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Como se puede apreciar en las tablas de resultados; de acuerdo a la prueba de Chi cuadrado de Pearson se obtuvo una significancia de 0.005; por lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se validó la propuesta en la investigación; el gobierno electrónico influye en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020 - 2021. Este resultado se obtuvo realizando una encuesta. Estos resultados sostienen lo mencionado por Sandoval (2008) y Daniel (2015) quienes indican que el gobierno electrónico y el uso de las TIC sirven de manera valiosa para la administración pública y de esta manera para la sociedad ya que mejoran la modernización de la administración local, asimismo cabe resaltar que esto es acorde a lo encontrado en dicha investigación.

De igual manera debemos de resaltar que las entidades públicas y privadas en general en la ciudad de Abancay vienen empleando este instrumento tecnológico a causa de la pandemia de COVID -19, y vienen realizando ajustes y capacitando a los empleadores para el uso de las TIC, sin embargo en este punto no podemos dejar de resaltar a simple vista las carencias de los trabajadores con el uso adecuado del gobierno electrónico ya que esta investigación presentó un nivel bajo en la satisfacción de los administrados. Lo concerniente al uso de las TIC implementando el gobierno electrónico en la institución SUNARP Abancay, se encuentra en un nivel alto de influencia en los trámites documentarios, sin embargo, no podemos notar dichos resultados en la satisfacción de los administrados por carencia de capacitaciones.

Sobre el primer objetivo específico, el proceso de trámite documentario, los resultados indicaron que de todos los encuestados a los trabajadores de la Sunarp Abancay, como resultado 30% del personal encuestado indico percibir un nivel bajo en el proceso de trámites administrativos; frente al nivel medio de trámites administrativos; el 40.00% muestra un nivel moderado; y solo el 30% indicó percibir un nivel alto de proceso de trámite documentario. Este resultado se puede corroborar con Gonzales (2018) teniendo como objetivo establecer el dominio de la eficacia de los sistemas documentales para el cuidado ambiental en la disminución del uso de papel en la municipalidad provincial del callao, teniendo como conclusión

que la eficacia de los sistemas de gestión documental para la conservación del medio ambiente tiene una influencia significativa en la disminución del uso de papel en el municipio del callao.

De igual manera podemos encontrar similitud en los resultados con el autor Gómez (2015) cuyo objetivo general fue determinar cuáles han sido las decisiones que el Municipio de Rafaela realizó como parte de una política de Gobierno Abierto, la que se desarrolló en los años 2008 y 2014. Concluyendo que dicho Municipio efectuó varias decisiones que pudieran considerarse como parte de una política de Gobierno Abierto, apoyadas en la transparencia en el Estado; el camino a la información pública; y el fomento de la responsabilidad empresarial.

Sobre el segundo objetivo específico, la influencia de las TIC en la gestión documental, se vio reflejado en los indicadores de satisfacción de los administrados; los resultados demostraron que, de todos los encuestados bajo contrato con la institución pública; como resultado el 62.5% del personal consideró un nivel bajo de satisfacción de los administrados; frente al nivel moderado de satisfacción de los administrados con 37.5%; no se pudo evidenciar un nivel alto de satisfacción de los administrados.

Este resultado se puede corroborar con el autor Casas (2016) quien consideró el uso de las TIC en el marco de la gestión pública, asimismo consideró de mucha importancia la participación y el intelecto de los funcionarios sobre la idea del desarrollo digital. El estudio mostró que la función de las TIC es facilitar la colaboración con los ciudadanos y de hecho con el gobierno; de forma que proporcione una mejor operatividad al plan de desarrollo estatal. Se concluyó que todavía es necesario contar con infraestructura adecuada; así mismo también capacitar al personal en la administración pública.

Sobre la satisfacción de los administrados los requisitos y expectativas son: el uso eficiente y transparente de los recursos públicos; adaptación de estructura y contenido de información a los clientes; es por ello, las instituciones públicas deben darse cuenta de su importancia y deben tener pautas al respecto, para construir una estrategia para aumentar la calidad del servicio a los administrados.

Es por ello, el acceso y uso de las TIC es fundamental para aumentar el empoderamiento de las personas, incluidos los grupos vulnerables. Por lo tanto, los países deben aspirar a brindar acceso de calidad a las TIC para que las sociedades se beneficien plenamente de la participación electrónica. Se necesita un esfuerzo más fuerte y consistente para utilizar mejor, e incluir en las estrategias nacionales de desarrollo, las oportunidades de mayor comunicación y cooperación que ofrecen las nuevas redes digitales. Por otro lado, es necesario implementar políticas y estrategias de participación electrónica en todos los sectores clave del desarrollo, tanto a nivel nacional como local.

Esta afirmación concuerda con lo propuesto por el autor Montenegro (2017) en su estudio con el objetivo de instaurar el dominio de la ejecución de la administración electrónica en el Perú en la eficacia de la gestión pública; su investigación concluye en que un procedimiento administrativo electrónico, conserva su eficacia mientras se consideren los principios y derechos del administrado en cada periodo del procedimiento; en consecuencia, el uso de las tecnologías de la información en la iniciación, instrucción, finalización y realización del trámite administrativo, garantizan mejores servicios para los administrados por tanto los trámites serán más sencillos y con plazos más cortos.

Finalmente, Existe evidencia significativa que muestra que las tecnologías de participación electrónica y las prácticas sociales relacionadas pueden apoyar la realización al crecimiento económico y los servicios sociales en favor del pueblo. Esta afirmación nos e vio reflejada en la investigación del autor Morales (2016) quien, con el objetivo de examinar el camino de los ciudadanos a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico, construyendo una guía razonable que crea aspectos políticos, sociales y ambientales en el Gobierno Provincial de Tungurahua. Concluyó que, de acuerdo al plan de gobierno nacional del Ecuador el Gobierno Provincial de Tungurahua no cumple con los soportes que presenta el plan, teniendo la intención de que la ciudadanía forje la utilización de los servicios para guardar tiempo y dinero, para ello se debe lograr los objetivos, tácticas y resultados, y éste no ha cumplido con las tácticas para concretar los objetivos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1.- Se concluyó de acuerdo a la prueba de Chi cuadrado de Pearson se obtuvo una significancia de 0.005; por lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se validó la propuesta en la investigación; el gobierno electrónico Influye en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020 - 2021. Asimismo, que el proceso de trámite documentario con el gobierno electrónico en los trabajadores tiene un nivel medio en su aplicación con el 40%, este resultado se obtuvo realizando una encuesta

2.- Sobre el primer objetivo específico, el proceso de trámite documentario, los resultados indicaron que de todos los encuestados a los trabajadores de la Sunarp Abancay, como resultado 30% del personal encuestado indico percibir un nivel bajo en el proceso de trámites administrativos; frente al nivel medio de trámites administrativos; el 40.00% muestra un nivel moderado; y solo el 30% indicó percibir un nivel alto de proceso de trámite documentario

3.- Sobre el segundo objetivo específico, la influencia de las TIC en la gestión documental, se vio reflejado en los indicadores de satisfacción de los administrados; los resultados demostraron que, de todos los encuestados bajo contrato con la institución pública; como resultado el 62.5% del personal consideró un nivel bajo de satisfacción de los administrados; frente al nivel moderado de satisfacción de los administrados con 37.5%; no se pudo evidenciar un nivel alto de satisfacción de los administrados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1.- Se recomienda que, respecto al conocimiento del gobierno electrónico, este trae consigo muchos beneficios tanto para la entidad como para los usuarios que requieren el servicio de la Sunarp. En ese sentido, los trabajadores de esta entidad pública deben ampliar sus conocimientos en este rubro, que aprovechen de modo más eficiente dicho recurso y puedan lograr mejores resultados en el desempeño de sus funciones, así también en el servicio que brindan a los ciudadanos.

2.- Implementar métodos de mejora e interoperabilidad de la presencia del gobierno electrónico aprovechando las herramientas ofrecidas por la tecnología con el propósito de que los ciudadanos participen.

3.- Implementar procesos de mejora en los servicios que ofrece la Sunarp Abancay con la interrelación ofreciendo la información requerida por intermedio de los medios disponibles en la actualidad, así originar el interés de la población. A los funcionarios de la Sunarp Abancay, llevar a cabo acciones encaminadas al crecimiento de los niveles de eficiencia y eficacia, con la finalidad de alcanzar un mejor servicio para la ciudadanía a través del uso de las tics y el gobierno electrónico.

## REFERENCIAS

- Acevedo, Y. (2018). Implementación de un sistema web para la mejora del proceso administrativo académico de la Institución Educativa Wari-Vilca- Huayucachi. [Tesis para el título de Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5039>
- Andrade, J. (2013). Creencias sobre el uso de las TIC de los docentes de educación primaria en México. *Sinéctica*, (41), 2-13.
- Allauca, W. (2018). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015 (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Atarama, M. (2018). Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
- Alberch Fugueras, R. (2014). Archivos. España: Editorial UOC, S.L..
- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación. *Revista Polo del Conocimiento*.
- Baca, L. (2021). Gobierno electrónico en américa latina: una revisión sistemática: Gobierno electrónico en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes* vol. – 11 No. 3.  
[http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion\\_y\\_saberes/article/view/124](http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/124)
- Breacha Cero (2018). Argentina busca pasar del gobierno electrónico al gobierno inteligente.

- Casas, U. (2016). El Gobierno Del Estado De México y Del Distrito Federal Frente A La Agenda Digital 2012- 2015. [Tesis para el grado de Maestro en Gobierno y Asuntos Públicos, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65538>
- Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador.
- Choquenaira Garay, Yanet Calin (2018): Tesis “Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante, Lima.
- Campos, Y. (2013). *Estudio de caso: modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Casa, U. y Macayo, D. (2016). *El gobierno del Estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma del Estado de México.
- Castro De La Cruz, G. (2012). *Modelo de gobierno electrónico para mejorar la prestación de servicios y trámites basado en rediseño de procesos*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima.
- Cesetti, A. (2017). *Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)* (Tesis de Maestría).

Concha, G., y Naser, A. (2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Gómez, L. (2015), tesis “La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina, Buenos Aires”.

[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-0282\\_GomezLD](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-0282_GomezLD)

Cuadros Vargas, E., Calcina Ccori, P., Agramonte Quispe, J., Huertas Lopez, J. P., Neyra Araoz, J., & Bautista Palomino, J. (20 de julio de 2008). Cyberdoc: Sistema de Tramite Documentario. España.

Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.

Demensxy Cabrera Molina, María Cristina Sánchez Murcia, Ana Luz Trujillo Muñoz, (2016) tesis “Política de eficiencia administrativa y cero papel como respuesta de responsabilidad social y ambiental en la alcaldía municipal de Pitalito Huila – Colombia”.

Deyas, (2012) *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico*, EEUU, Nueva York.

Esteves J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa.

Escott, M. y Valencia, L. (2016). Idiosincrasia, un factor clave en la transferencia tecnológica. *Comunicación, cultura y política*, 7, pp. 191-212.

Fernández, L. (2020). Gobierno Electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Girón, O. A. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información* (tesis de maestría)
- Gómez, P. (2007). *El gobierno electrónico en el municipio venezolano*. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimient
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, P. (2016). *Gestión pública y desarrollo sostenible en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw- Hill interamericana editores, s.a. de C.V.
- Chucuya, H. (2016). tesis “Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la provincia de Chucuito Juli - 2016”. [ Tesis para el grado de ingeniero de sistemas, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6030>
- Imaz, F. (2013). *Como crear una solución–Cero Papel–con SharePoint 2013*.
- Montenegro, F. (2017). tesis “Implementación del procedimiento administrativo electrónico en el Perú. ]Tesis para optar el título de abogada, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7702>
- Morales, A. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el Gobierno Provincial de*

Tungurahua – Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24672>

MINAM. (2009). *Guía de Eco eficiencia para Instituciones del sector público*. Lima, Perú.

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú*. (Tesis de Maestría).

Maestre, G. y Nieto, W. (2015). *Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente*. Universidad del Norte. Puerto Colombia, Colombia.

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Cepal.

United Nations (2016). *E Government Survey 2016*.

<https://doi.org/10.18356/d719b252-en>

Lagos, R. (2011). *Gobierno electrónico municipal*. Santiago, Chile: editorial CIPOD.

Orrego, Cl. (2004): *Los caminos hacia el e-Gobierno: estrategias y recomendaciones*. *América Latina Puntogob: casos y tendencias en Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile. pp. 41-54

Ortiz, L. F. V. (2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión en el tercer milenio*, 15(30), 59-64.

Ongei. (2006). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico*. Resolución Ministerial N° 274- 2006-Pcm. Lima, Perú

Ongei. (2011). *Gobierno electrónico en el Perú*. Lima.

Pando, D. y Fernández, N. (comp.) (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.

- Páez, A. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum Académico*, vol. 12, núm. 2. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Peñaloza, D. (2016). *Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestión y Política Pública*, 15(2).
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, R. Vera, P y Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. Universidad Nacional de La Matanza. *Revista Vol. 3 (5)*, pp. 187-196. Buenos Aires, Argentina.
- Roseth, B.;Reyes, A.; Yee, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones. *públicas*<http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Sandoval, S. A. (2008). *Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México* (tesis de maestría).
- Gonzales, S. (2018). Eficiencia de los sistemas de gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao. [Tesis para Tesis para optar el grado académico de: Doctor en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3231>

- Soto, M. (2016). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid).
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 69-103.
- Simón, A. (2016). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco. [ Para optar por el grado académico de maestro en: Ciencias de la Administración, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Infante, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec (Tesis de Maestría). Universidad Nacional 41 Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Yrivarren, J. (2015). *Gobierno electrónico*. Lima, Peru: UPC.

## **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

**TÍTULO:** Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Documentos	Para Alberch (2014) la gestión documental implica una serie de actividades encaminadas a lograr reducción de costes, eficiencia, conservación, manejo y colocación de los archivos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento en que son recibidos hasta su ingreso por las áreas administrativas hasta su archivamiento en las áreas correspondientes.	La operación de la eficiencia y eficacia en los procesos de trámites administrativos en marco al gobierno electrónico	Gestión Documentaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de papel</li></ul>	Ordinal

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Trámites Administrativos	Cuadros et al. (2008) el Sistema documental autoriza a la institución tener un control sobre la documentación que ingresa a la entidad en todas sus etapas, desde el registro, distribución, culminación y archivo.	El control de la documentación es un conjunto que asegura la organización de los documentos del sistema de gestión documental.	Proceso de Trámite Documentario  Satisfacción de los administrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo promedio de gestión de documentos</li> <li>• Viabilidad de trámite administrativo</li> <li>• Nivel de satisfacción</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Estándares de calidad</li> </ul>	Ordinal

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

---

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
CUESTIONARIO

Estimado Señor (a): Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: **“Influencia de los procesos electrónicos administrativos de la gestión documental en los trabajadores de la SUNARP abancay, Apurímac - 2021”**, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

DATOS GENERALES:

**I) Genero**

- a) Masculino ( )
- b) Femenino ( )

**II) EDAD**

**III) TIEMPO DE SERVICIO (años)**

**IV) NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

- a) Profesional ( )
- b) Técnico ( )
- c) Auxiliar ( )

VARIABLE: GESTIÓN DDOCUMENTOSDIMENSIÓN: GESTIÓN  
DOCUMENTARIA

1. ¿Es necesario imprimir los documentos que Ud. elabora en su área?

- a) Si
- b) Algunas veces
- c) No

2. ¿Imprime informes u otros documentos en ambas caras?

- a) Cara simple                      b) Ambas caras

3. ¿Qué porcentaje de hoja le permiten utilizar los formatos de impresión que usa?

- a)  $\frac{1}{2}$  cara                      b)  $\frac{3}{4}$  cara                      c) 1 cara

4. ¿Qué hace Ud. con las hojas erradas de sus documentos?

- a) Reusó                              b) Desecho                      c) Recicla

5. ¿Cuánta cantidad de papel usa Ud. mensualmente en su área dentro de la institución?

- a) Medio millar      b) Un millar      c) Dos millares      d) De tres millares amas

VARIABLE: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DIMENSION: PROCESO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Desde su punto de vista autónomo y las circunstancias vividas hoy en día por la COVID-19 y la implementación del uso electrónico mediante el trabajo remoto responda:

6. ¿Cree Ud. que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico mediante el trabajo remoto con efectividad?

- a) Si                              b) No                              c) Muy poco

¿Ud. pudo realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en su institución en trabajos remotos?

- a) Si                              b) No                              c) Muy poco

7. ¿Ud. elabora sus documentos con firma electrónica?

- a) Si                              b) No                              c) Muy poco

8. ¿Tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online?

a) Si                      b) No                      c) Muy poco

9. ¿Tiene buen uso y/o manejo del sistema de su institución para trabajos y trámites administrativos?

a) Si                      b) No                      c) Muy poco

#### DIMENSION: SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS

10. ¿Su institución lo capacita para el uso adecuado del sistema?

a) Si                      b) No                      c) Muy poco

11. ¿Realiza de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online?

a) Si                      b) No                      c) Muy poco

12. ¿Considera que la institución tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online?

a) Si                      b) No                      c) Muy poco

13. ¿Utilizando la plataforma electrónica de la institución puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios?

a) Si                      b) No                      c) Muy poco

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 03. Validación de expertos



### **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: José Luis Cornelio Montaña

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la Sede Lima Norte, promoción 2021-01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

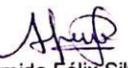
El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay, 2020-2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Armida Félix Silva  
DNI 42089962

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variables:

**Variable 1** Para Alberch y Fugueras, la gestión documental "engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

**Variable 2** Pablo Calcina Ccori, El Sistema Documentario permite a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento.

### Dimensiones de las variables:

#### Variable 1

##### Dimensión

##### Gestión Documentaria

Para Alberch y Fugueras, la gestión documental "engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

#### Variable 2

##### Dimensión 1

##### Proceso de Trámite Documentario

Pablo Calcina Ccori, El Sistema Documentario permite a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento

##### Dimensión 2

##### Satisfacción de los administrados

James Harrington y Edward Deming establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorar las relaciones con los proveedores y con los empleados.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable 1: Gestión de documentos**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
D1 Gestión Documentaria	Uso de papel	1,2,3,4,5	Muy alto Alto Bajo

**Variable 2: Trámites administrativos**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
D1 Proceso de Trámite Documentario	-Tiempo promedio de gestión de documentos  - Viabilidad de trámite administrativo	6,7,8,9	Muy alto Alto Bajo
D2 Satisfacción de los administrados	-Nivel de satisfacción  -Capacitación  -Estándares de Calidad	10,11,12	Muy alto Alto Bajo

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020-2021"**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Es necesario imprimir los documentos que Ud. elabora en su área?					X		
2	¿Imprime informes u otros documentos en ambas caras?					X		
3	¿Qué porcentaje de hoja le permiten utilizar los formatos de impresión que usa?					X		
4	¿Qué hace Ud. con las hojas erradas de sus documentos?					X		
5	¿Cuánta cantidad de papel usa Ud. mensualmente en su área dentro de la institución?					X		
n								
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Cree Ud. que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico mediante el trabajo remoto con efectividad?					X		
7	¿Ud. pudo realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en su institución en trabajos remotos?					X		
8	¿Ud. elabora sus documentos con firma electrónica?					X		
9	¿Tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online?					X		
10	¿Tiene buen uso y/o manejo del sistema de su institución para trabajos y trámites administrativos?					X		
n								
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Su institución lo capacita para el uso adecuado del sistema?					X		

12	¿Realiza de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online?					X	
13	¿Considera que la institución tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online?					X	
14	¿Utilizando la plataforma electrónica de la institución puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios?					X	

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** Instrumento suficiente para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Cornelio Montaña José Luis      DNI: 31012411

**Especialidad del validador:** Maestría en Administración de Empresas

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

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

22 de enero del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: David Saulo Pajuelo LLashag

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la Sede Lima Norte, promoción 2021-01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay, 2020-2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Armida Félix Silva  
DNI 42089962

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variables:

**Variable 1** Para Alberch y Fugueras, la gestión documental "engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

**Variable 2** Pablo Calcina Ccori, El Sistema Documentario permite a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento.

### Dimensiones de las variables:

#### Variable 1

##### Dimensión

##### Gestión Documentaria

Para Alberch y Fugueras, la gestión documental "engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

#### Variable 2

##### Dimensión 1

##### Proceso de Trámite Documentario

Pablo Calcina Ccori, El Sistema Documentario permite a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento

##### Dimensión 2

##### Satisfacción de los administrados

James Harrington y Edward Deming establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorar las relaciones con los proveedores y con los empleados.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable 1: Gestión de documentos**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
D1 Gestión Documentaria	Uso de papel	1,2,3,4,5	Muy alto Alto Bajo

**Variable 2: Trámites administrativos**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
D1 Proceso de Trámite Documentario	-Tiempo promedio de gestión de documentos  - Viabilidad de trámite administrativo	6,7,8,9	Muy alto Alto Bajo
D2 Satisfacción de los administrados	-Nivel de satisfacción  -Capacitación  -Estándares de Calidad	10,11,12	Muy alto Alto Bajo

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay 2020-2021"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Es necesario imprimir los documentos que Ud. elabora en su área?					X		
2	¿Imprime informes u otros documentos en ambas caras?					X		
3	¿Qué porcentaje de hoja le permiten utilizar los formatos de impresión que usa?					X		
4	¿Qué hace Ud. con las hojas erradas de sus documentos?					X		
5	¿Cuánta cantidad de papel usa Ud. mensualmente en su área dentro de la institución?					X		
n								
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
6	¿Cree Ud. que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico mediante el trabajo remoto con efectividad?					X		
7	¿Ud. pudo realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en su institución en trabajos remotos?					X		
8	¿Ud. elabora sus documentos con firma electrónica?					X		
9	¿Tuvo demoras en la recepción de sus documentos vía online?					X		
10	¿Tiene buen uso y/o manejo del sistema de su institución para trabajos y trámites administrativos?					X		
n								
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
11	¿Su institución lo capacita para el uso adecuado del sistema?					X		

12	¿Realiza de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online?					X	
13	¿Considera que la institución tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online?					X	
14	¿Utilizando la plataforma electrónica de la institución puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios?					X	

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** Instrumento suficiente para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Pajuelo Llashag David Saulo      DNI: 41368881

**Especialidad del validador:** Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública

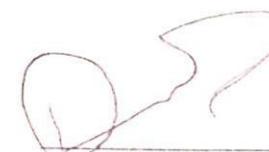
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de mayo del 2021



Mtr. David S. Pajuelo Llashag  
D.N.I. 41368881

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACION

Señor: Karol Veroska Castañeda Félix

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la Sede Lima Norte, promoción 2021-01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

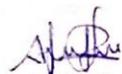
El título nombre del proyecto de investigación es "Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay, 2020-2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Armida Félix Silva  
DNI 42089962

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variables:

**Variable 1** Para Alberch y Fugueras, la gestión documental "engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

**Variable 2** Pablo Calcina Ccori, El Sistema Documentario permite a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento.

### Dimensiones de las variables:

#### Variable 1

##### Dimensión

##### Gestión Documentaria

Para Alberch y Fugueras, la gestión documental "engloba un conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

#### Variable 2

##### Dimensión 1

##### Proceso de Trámite Documentario

Pablo Calcina Ccori, El Sistema Documentario permite a la entidad tener un control de la documentación que ingresa a la institución en todas sus etapas, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento

##### Dimensión 2

##### Satisfacción de los administrados

James Harrington y Edward Deming establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorar las relaciones con los proveedores y con los empleados.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable 1: Gestión de documentos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
D1 Gestión Documentaria	Uso de papel	1,2,3,4,5	Muy alto Alto Bajo

#### Variable 2: Trámites administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
D1 Proceso de Trámite Documentario	-Tiempo promedio de gestión de documentos - Viabilidad de trámite administrativo	6,7,8,9	Muy alto Alto Bajo
D2 Satisfacción de los administrados	-Nivel de satisfacción -Capacitación -Estándares de Calidad	10,11,12	Muy alto Alto Bajo

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Influencia de los procedimientos electrónicos administrativos en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abarcay 2020-2021"**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	S	No	
1	¿Es necesario imprimir los documentos que Ud. elabora en su área?					X		
2	¿Imprime informes u otros documentos en ambas caras?					X		
3	¿Que porcentaje de hoja le permiten utilizar los formatos de impresión que usa?					X		
4	¿Qué hace Ud. con las hojas erradas de sus documentos?					X		
5	¿Cuanta cantidad de papel usa Ud. mensualmente en su área dentro de la institución?					X		
n								
	<b>DIMENSIÓN I</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>S</b>	<b>No</b>	
6	¿Cree Ud. que su institución está capacitada para hacer el uso del gobierno electrónico mediante el trabajo remoto con efectividad?					X		
7	¿Ud. pudo realizar un buen uso del sistema electrónico aplicado en su institución en trabajos remotos?					X		
8	¿Ud. elabora sus documentos con firma electrónica?					X		
9	¿Tuvo demoras en la recepción de sus documentos via online?					X		
10	¿Tiene buen uso y/o manejo del sistema de su institución para trabajos y trámites administrativos?					X		
n								
	<b>DIMENSIÓN II</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>S</b>	<b>No</b>	
11	¿Su institución lo capacita para el uso adecuado del sistema?							

12	¿Realiza de manera eficiente los seguimientos a sus trámites documentarios vía online?					X	
13	¿Considera que la institución tiene una buena plataforma electrónica para realizar los trámites vía online?					X	
14	¿Utilizando la plataforma electrónica de la institución puede realizar de mejor manera el proceso administrativo al elaborar e ingresar sus trámites documentarios?					X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Suficiencia del instrumento para medir la dimensión

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg: Castañeda Félix karol Verioska**    DNI: 46193697

Especialidad del validador: **Maestro en Administración de Empresas**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulada.
- <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 concreto, exacto y directo.

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

20 de enero del 2021

Karol C  
Firma del Experto Informante

## Anexo 04. Prueba de confiabilidad del instrumento

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento se hizo con el coeficiente de alfa de Cronbach, porque el instrumento es un cuestionario con opciones politómicas con escala tipo Likert.

**Tabla 22**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Tabla 23**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cron Bach	N de elementos
.859	14

En función de los resultados, teniendo en cuenta de correlación obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.859 los resultados tienen una confiabilidad aceptable, además de ser totalmente valido el instrumento puesto que es mayor que 0,60 según el baremo de estimación por el cual se acepta dicho instrumento.

## Anexo 05. Datos ingresados para confiabilidad del instrumento – Prueba piloto

\*FRECUENCIAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

14: Visible: 18 de 18 variables

	Genero	Edad	Tiempo de Seni.	Nivel de instrucción	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	var	var
1	F	36	4	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
2	F	64	17	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
3	M	35	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	1		
4	F	36	5	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2		
5	F	35	5	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3		
6	M	30	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1		
7	F	35	5	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3		
8	F	32	3	1	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2		
9	M	38	6	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2		
10	F	40	9	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
...																				

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 6. Base de datos

FRECUENCIAS.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Cadena	1	0	GENERO	{1, FEMENI...	Ninguna	7	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Númérico	2	0	EDAD	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
3	TiempodeS...	Númérico	2	0	Tiempo de Serv...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
4	Niveleinstr...	Númérico	1	0	Nivel de instruc...	{1, PROFE...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
5	p1	Númérico	1	0	¿Es necesario i...	{1, no}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p2	Númérico	1	0	¿Imprime infor...	{1, AMBAS ...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p3	Númérico	1	0	¿Qué porcentaj...	{1, ½ cara}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p4	Númérico	1	0	¿Qué hace Ud....	{1, REUSO}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p5	Númérico	1	0	¿Cuánta cantid...	{1, DE TRE...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p6	Númérico	1	0	¿Cree Ud. que ...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p7	Númérico	1	0	¿Ud. pudo reali...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p8	Númérico	1	0	¿Ud. elabora s...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p9	Númérico	1	0	¿Tuvo demoras ...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p10	Númérico	1	0	¿Tiene buen us...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p11	Númérico	1	0	¿Su institución ...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p12	Númérico	1	0	¿Realiza de ma...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p13	Númérico	1	0	¿Considera que...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p14	Númérico	1	0	¿Utilizando la p...	{1, muy poc...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
~											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

09:28 9/06/2021

## Anexo 07. Constancia de aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 09 de Junio de 2021

Carta P. 176-2021-UCV-EPG-SP

Dr.  
RUBÉN OCHOA CRUZ  
JEFE  
OFICINA REGISTRAL DE ABANCAY - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS  
PÚBLICOS ABANCAY

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FELIX SILVA , ARMIDA**; identificado(a) con DNI/CE N° 42089962 y código de matrícula N° 7002522500; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### INFLUENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS ADMINISTRATIVOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP ABANCAY 2020-2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 08.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO – CUESTIONARIO VIRTUAL

El presente documento sobre consentimiento informado fue presentado a los 21 trabajadores de la Sunarp Abancay, quienes respondieron de igual forma, siendo el cuestionario de manera anónima a todos los participantes.

**Título de la investigación: "Influencia de los Procedimientos Electrónicos Administrativos en la Gestión Documental en los Trabajadores de la Sunarp Abancay 2020-2021"**

**Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del procedimiento del gobierno electrónico en la gestión documental en los trabajadores de la Sunarp Abancay**

Dirigido a: Anónimo

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre Gobierno Electrónico, lo cual es relevante para aplicar el gobierno electrónico dentro de la SUNARP para una mejor gestión.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Armida Félix Silva, al siguiente email: [armidafelix22@gmail.com](mailto:armidafelix22@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:**

ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario)

NO ACEPTO (usuario es redirigido al final del cuestionario)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PACHECO MENDOZA JOSMEL ROY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS ADMINISTRATIVOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP ABANCAY 2020-2021", cuyo autor es FELIX SILVA ARMIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 19 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHECO MENDOZA JOSMEL ROY <b>DNI:</b> 40076503 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2251-8092	Firmado electrónicamente por: JPACHECOME26 el 19-08-2021 20:07:45

Código documento Trilce: TRI - 0187792