



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad
de Gestión Educativa Local San Martín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gonzales Ramírez, Solange Stefany (orcid.org/0000-0001-7947-365X)

ASESORES:

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis papás Sonia y Javier, fueron aquellos que me han brindado su incondicional apoyo y comprensión en esta etapa de estudio, ellos son mi motor y motivo para esta manera lograr esta maestría.

Solange

AGRADECIMIENTO

Al director y trabajadores de la UGEL San Martín, por su valiosa colaboración como participantes al dar respuesta al cuestionario, cuya información fue fundamental para el desarrollo de la investigación; así mismo muy en especial a mi Docente Asesor de Tesis Dr. Keller Sánchez Dávila, por sus sabias enseñanzas que se consolidan en la presente investigación.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023", cuyo autor es GONZALES RAMÍREZ SOLANGE STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 01-2024 17:44:05
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-01-2024 20:17:38

Código documento Trilce: TRI - 0719783



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES RAMÍREZ SOLANGE STEFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SOLANGE STEFANY GONZALES RAMÍREZ DNI: 70987206 ORCID: 0000-0001-7947-365X	Firmado electrónicamente por: SGONZALESRAM el 04-01-2024 10:15:59

Código documento Trilce: TRI - 0719784

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la gestión del trámite documentario.....	20
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la imagen institucional	21
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	22
Tabla 4. Relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional.....	22
Tabla 5. Relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema	14
-------------------------	----

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. El tipo básico, no experimental, descriptivo correlacional, la población fueron 120 servidores y la muestra fueron 92, se realizaron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados fueron, el nivel de las dimensiones de la gestión documental, incorporación regular 68%, registro 63%, clasificación 59%, almacenamiento 66%, acceso 65%, trazabilidad 60% y disposición es malo 100%. El nivel de las dimensiones de la imagen institucional, imagen esencial regular 52%, imagen contextual 63%, imagen factual 59% y la imagen conceptual 61%. La relación entre la gestión del trámite documental y las dimensiones de la imagen institucional; imagen esencial tiene un $r=0.551$ y $\text{sig.}=0.000$, imagen contextual $r=0.497$ y $\text{sig.}=0.000$, imagen factual $r=0.439$ y $\text{sig.}=0.000$ y la imagen conceptual $r=0.528$ y $\text{sig.}=0.000$. La principal conclusión fue, existe relación entre la gestión del trámite documental y la imagen institucional en la UGEL San Martín, con un Rho de Spearman de Rho de Spearman de 0.667 y un $\text{sig.}=0.000$, correlación positiva moderada y significativa.

Palabras clave: Gestión documental, imagen institucional, trazabilidad, disposición.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the management of the documentary process and the institutional image in the San Martín Local Educational Management Unit, 2023. The basic type, non-experimental, descriptive correlational, the population was 120 servers and the sample were 92, surveys were carried out and two questionnaires were used as instruments. The results were, the level of the dimensions of document management, regular incorporation 68%, registration 63%, classification 59%, storage 66%, access 65%, traceability 60% and poor disposal 100%. The level of the dimensions of the institutional image, regular essential image 52%, contextual image 63%, factual image 59% and conceptual image 61%. The relationship between the management of documentary processing and the dimensions of the institutional image; essential image has $r=0.551$ and $\text{sig.}=0.000$, contextual image $r=0.497$ and $\text{sig.}=0.000$, factual image $r=0.439$ and $\text{sig.}=0.000$ and conceptual image $r=0.528$ and $\text{sig.}=0.000$. The main conclusion was, there is a relationship between the management of the documentary process and the institutional image at UGEL San Martín, with a Spearman's Rho of Spearman's Rho of 0.667 and a $\text{sig.}=0.000$, moderate and significant positive correlation.

Keywords: Document management, institutional image, traceability, disposition

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global, las instituciones públicas a menudo enfrentan problemas de imagen, credibilidad y confianza. En particular, los índices muestran que, en Latinoamérica, en 75% desconfía de sus entidades gubernamentales, aunque el propósito de estas instituciones es servir al público, a menudo se ven empañadas por escándalos de corrupción y falta de transparencia, lo que incrementa la distancia entre las instituciones y la ciudadanía (Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2019). Este fenómeno no es exclusivo de países emergentes; en el caso de España de acuerdo al informe Government at a Glance 2023 los indicadores de imagen y confianza en las instituciones públicas y la satisfacción con sus servicios, incluyendo los trámites burocráticos el 33% de ciudadanos se mostraron insatisfechos, con las funciones de las instituciones de salud, 36% con las instituciones del sistema educativo y 39% descontentos con los servicios administrativos (OECD, 2023)

Asimismo, los principales problemas para realizar los trámites documentarios y su gestión en general que afecta a los usuarios, como hacer fila, esperar en mesa de partes, llenar formularios o incluso a través del aprendizaje para el uso de la web puede llegar a ser muy engorroso, los datos muestran que en Bolivia toma un 11,3 horas completar un trámite, en Perú es de 8,6 horas, Colombia 7,4 horas, México con 6,9 horas, Brasil 5,5 horas, Argentina 4,8 horas, en total en Latinoamérica se tiene un promedio de 5,3 horas para que los ciudadanos puedan completar un solo trámite. La complejidad de estos procesos no solo son graves por la cantidad de tiempo requerido sino también por la cantidad de oficinas, que se encuentran en diferentes ubicaciones, para realizar el mismo trámite, los múltiples requisitos y la falta de claridad con respecto a la información hace que las personas, no tengan confianza en las instituciones asimismo percibir un pésimo servicio (Roseth et al., 2018).

De igual forma, en el contexto peruano, es el MINEDU la encargada de que el método educativo funcione de forma integral para el desarrollo de la nación, de acuerdo con lo mencionado por el diario El Peruano (2022), existe un ineficiente gestión de los trámites, haciendo énfasis que los docentes forman

largas colas en los ministerios y regresen sin ninguna solución a sus comunidades, la imagen que tiene la comunidad hacia sus instituciones es negativa. De acuerdo con la Ley General de Educación N° 28044 el cual está dirigida a promover una gestión descentralizada del (MINEDU, 2003), reforma que no se aplica de forma eficiente, el cual sigue siendo foco de las instituciones educativas.

Por otra parte, de acuerdo con los datos del Latino barómetro el 50.9% de peruanos consideran que el acceso a la educación es injusto, en varias regiones no tienen el acceso a la conectividad necesaria, a los materiales educativos, y en muchos casos ni el acceso a los servicios básico, estos elementos agravan la desigualdad existente. En ese contexto, los datos del barómetro indican que el 45.3% de los peruanos no tiene ninguna confianza en su gobierno, ni en sus instituciones que están envueltas en problemas de corrupción, existe una mala la imagen de las entidades del gobierno (Latinobarómetro, 2020).

Asimismo, la percepción negativa de la imagen de las instituciones públicas es una preocupación creciente. Entidades clave, como las municipalidades distritales y provinciales cuentan con una desaprobación del 82.4%, así como otros órganos que conforman la maquinaria gubernamental, enfrentan un daño significativo a su reputación, debido a persistentes casos de corrupción (Janampa et al., 2021). Según encuestas, en el distrito de Lima, menos del 20% de los residentes tienen una imagen favorable del gobierno. Esta percepción negativa se ve alimentada no solo por la corrupción, sino también por la burocracia excesiva, los trámites excesivos, la falta de transparencia y los servicios públicos ineficientes, lo que lleva a que muchas personas eviten utilizar estos servicios (INEI, 2022).

De igual manera, en la Dirección Regional de Educación San Martín el inicio del año escolar 2023 aproximadamente en la región San Martín 280 mil estudiantes retornaron a realizar sus actividades académicas de forma presencial, 56 mil en inicial, 130 mil en primaria y 94 mil en secundaria, de los cuales el 58% conforman el sector urbano y 42% a zonas rurales, de estos

colegios existe un 20% que aún no están implementados con material educativo, falta terminar infraestructura y terminar las conexiones de servicios primarios como agua, luz y desagüe (ANDINA, 2023). A pesar de los esfuerzos por parte de diferentes administraciones, para mejorar la eficiencia y la imagen institucional, las tareas burocráticas y la inercia administrativa continúan siendo obstáculos significativos para el público.

Así también, en el caso de las UGEL, entidades responsables de la gestión educativa en el país, los desafíos son similares, y el malestar ciudadano se mantiene constante. Según la situación en la región San Martín, las entidades están trabajando de forma continua y progresiva para cumplir con los cronogramas y actividades planeadas, con el objetivo de asegurar que tanto la región como sus escuelas no sufran contratiempos. Cada área se responsabiliza de garantizar que los sectores educativos cuenten con profesionales capacitados. Sin embargo, existe un significativo descontento relacionado con la burocracia en los trámites documentales. Los procesos son complejos y conllevan múltiples etapas que requieren un tiempo considerable para su ejecución.

Finalmente, la imagen institucional de las entidades públicas y su capacidad para gestionar eficientemente los trámites documentales están intrínsecamente vinculados. Una gestión burocrática deficiente influye en la percepción que tienen de las instituciones gubernamentales. Las largas horas de espera para completar un simple trámite, terminan erosionando la imagen de estas instituciones, reforzando la percepción de ineficiencia y falta de transparencia. La gestión del trámite documental y la imagen institucional no son problemas aislados, sino síntomas de un sistema que requiere una revisión y modernización profunda. Para reconstruir la confianza y mejorar la relación con la ciudadanía, es esencial que las entidades públicas asuman un enfoque centrado en el usuario, priorizando la eficiencia, la transparencia y la comunicación efectiva.

De acuerdo con la situación plasmada se planteó el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión del trámite documentario y la

imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023? Como problemas específicos, ¿Cuál es el grado de gestión del trámite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023? ¿Cuál es el nivel de imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023?

Se justifica por conveniencia porque se dará a conocer el punto de vista que se tiene de la gestión documentaria, así como la imagen institucional, de esta manera se identificarán los puntos negativos que deberían ser mejorados, conocer esta información es de importancia para la dirección general de este modo tomar decisiones de mejora. Así también, se justificará por relevancia social ya que en su conjunto la información recopilada dará reportes sobre aspectos de mejora que comprende a todos los funcionarios, así como los usuarios finales que son los docentes, de esta manera, realizar estrategias que comprendan a ambas partes. Continuando, será de valor teórico ya que en el transcurso de la captación de teorías y conocimientos de autores reconocidos estos serán puestos en contexto, de modo que se acople a la realidad estudiada, dando un aporte de información de fidelidad para próximas investigaciones. Será de implicancias prácticas ya que ayudará a optimizar a rigurosos trámites documentarios que perjudican a los usuarios de esta manera cambiar la imagen que se tiene de la institución. Por último, será de utilidad metodológica, ya que para comprender los métodos de cómo se realizó el estudio, se estructuraron diversos instrumentos que ayudan, a la captación de los elementos informativos, el estudio sigue el método científico de modo que ayude a próximos estudios relacionados.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. Como objetivos específicos, Identificar el grado de gestión del trámite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. Medir el nivel de imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. Establecer la relación entre la gestión del

trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023.

Hi: Existe relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. Como H1: El grado de gestión del trámite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023, es bueno. H2: El nivel de imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023, es bueno. H3: Existe relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan estudios que brindan información científica, para fundamentar la investigación. De acuerdo con Díaz et al., (2022); Macía et al., (2019); Puksta y Laurins, (2022), Tkachenko y Denisova (2022) explican que el compromiso directivo en términos de inversiones para el desarrollo de una eficiente gestión documental, con apoyo económico tiende a ser insuficiente para permitir la implementación. La relevancia y la adopción métodos informáticos en particular ayudan a los sistemas gestión de información documental, en el contexto institucional benefició en un 72,8% el incremento de productividad, el tiempo de transmisión de documentos se redujo de 65.6% a 56.3% lo que aumentó su eficiencia. La implementación de estos métodos mejora la visualización de recursos hasta los de intercambio de documentos, se identifica como una estrategia crítica para garantizar la operatividad central de las entidades, mediante la clave de automatización de procesos. Esta automatización, a su vez, conlleva beneficios tangibles como la transparencia, organización y actualización operativa.

Asimismo, se citó a, Chaparro et al. (2020), Yekimov et al. (2020), Abidin y Husin, (2018), (Koptyakova et al., 2019) expresan que especialmente en las instituciones gubernamentales, los sistemas de gestión documental en las no están diseñadas, para agilizar el envío de archivos y sus diversas aplicaciones, según las solicitudes de los usuarios, por lo tanto, la integridad y la trazabilidad de los documentos no cumplen con buenas prácticas de documentación, de esta manera, la gestión documental de la entidad es mala en un 45%, razón preocupante para diseñar nuevas estrategias, que garanticen el envío de documentos a cada área y que estas sean atendidas en el menor tiempo.

De igual manera, se citó también a, Huang y Meng (2020), Kilańska et al. (2022), Vilkov et al. (2019), Afrizal et al. (2021) explican cómo resolver eficazmente los problemas de la coexistencia de múltiples metodologías de administración de archivos, la recopilación repetida con respecto a los datos de documentos y la aplicación de acceso ineficiente. La solución también

puede respaldar eficazmente la data de las instituciones públicas. La idea central de la solución es realizar la integración de aplicaciones entre el sistema documentos y los sistemas de gestión de información tomando las regulaciones de gestión de colecciones de clasificación de documentos como base de gestión, tomando el sistema de aplicación de integración de información de documentos como soporte técnico. y adopción de la tecnología.

De igual forma, se tomó en cuenta a, Litovtseva et al. (2022), Mahmud (2021), Kulin & Johansson Sevä (2021), Khan et al. (2021) concluyen que, la confianza y la imagen de la población en el sector público no es solo deseable, sino fundamental para el desarrollo sostenido y efectivo de una nación. La falta de esta confianza puede obstaculizar la implementación de reformas y el logro de objetivos estratégicos. A medida que el mundo avanza hacia una era digital, es imperativo que las entidades públicas no solo modernicen sus servicios, sino también sus estrategias de marketing, gestión e imagen institucional. La transición de los servicios offline a los online presenta tanto desafíos como oportunidades en este contexto. Cuando no se realizan mejoras en estos sectores afecta directamente en la comunidad. Esto resalta una brecha importante en la literatura que, si se aborda, podría ofrecer vías más claras para restaurar o fortalecer la confianza en las instituciones públicas. Las consecuencias de no hacerlo son claras: una ciudadanía desconfiada, reformas ineficaces y un estancamiento en los objetivos de desarrollo tanto socioeconómico como digital.

Asimismo, Radu (2022), Horáková (2020), Pernia, (2023), Peng et al. (2019) opina que la mayoría de los encuestados expresaron insatisfacción con el desempeño de las instituciones públicas. Este bajo nivel de imagen de los ciudadanos se debió a razones tales como retrasos en la prestación de servicios, prácticas deshonestas e injustas, y trato irrespetuoso por parte de proveedores de servicios. Existen muchas limitaciones para el buen desempeño, incluido el desafío de satisfacer la creciente demanda con recursos inadecuados, frecuentes transferencias de personal, posibilidades limitadas para la capacitación en tecnologías modernas y presión e

interferencia de élites influyentes. El nivel de confianza en los políticos y en las instituciones gubernamentales se toma como indicador del estado de la sociedad en general. Diversos estudios han demostrado que la población de carecen de confianza, en las instituciones estatales y las estructuras democráticas.

Continuando, Nunkoo et al., (2018) Lissitsa (2021), Silverman & Simoes (2020), Didenko et al. (2020) concluyen que la imagen pública en el gobierno está determinada por las percepciones de corrupción y transparencia de los encuestados y su nivel de conocimiento sobre las funciones del gobierno y del comité organizador local. Generar confianza puede llevar años, pero la confianza puede destruirse en segundos mediante mentiras o comportamientos deshonestos. En términos generales, la confianza es un componente importante del pegamento que mantiene unida a la sociedad: la confianza puede verse como uno de los indicadores mediante los cuales se puede medir la cohesión social en la sociedad; La confianza, como aspecto muy importante de las dimensiones socioeconómica, sociopolítica y sociocultural, es un concepto complejo. Al mismo tiempo, proporciona información sobre el estado de la sociedad, sus instituciones políticas y la aceptación de estas por parte de la población.

Por otro lado, en el ámbito nacional, Cossios (2020), Rendón (2018), Núñez (2019), López, (2020) sus hallazgos muestran que, el 35% de los entrevistados señaló que predominantemente no se elaboran documentos en formato electrónico, lo que conlleva a la redundante tarea de tener que tomar imágenes de documentos físicos. Además, indicaron que la organización carece de una infraestructura tecnológica adecuada para alcanzar una eficacia óptima en sus operaciones. Se deduce que no posee un proceso de digitalización que le ayudará a economizar ciertos recursos. De igual manera, los procedimientos tienden a ser prolongados, causando descontento en los individuos debido al tiempo excesivo que invierten en dichos trámites. Un esquema de digitalización permitiría a la entidad acelerar estos procedimientos, optimizando su eficacia y así, potenciando una percepción positiva a nivel institucional.

Así también, en el entorno regional, Atunga (2022), Mendoza (2020), Mora (2020), Guevara (2022), concluyeron que, la correlaciones se muestran positivas altas y significativas, donde es necesario cuidar la imagen de las instituciones públicas de la región, ya que, esta se pueden ver perjudicadas por los altos índices de corrupción y manejo de los documentos que en su mayoría son extensos, lo que afecta a su servicio, los ciudadanos están cansados de lo difícil que resulta realizar sus trámites en las instituciones públicas.

De igual forma, alrededor de la gestión de archivos o documentos, se aportaron diversas definiciones; es el grupo de procesos que conllevan ciertas técnicas encaminadas a planear, recolectar, así también organizar los trámites de documentos de los que conforma una entidad para cumplir sus funciones (Margo, 2020). Es un proceso sistemático de descripción y clasificación de documentos, que facilita su identificación, recuperación y acceso para el público o usuarios internos (Sieben, 2020). Se refiere a las etapas consecutivas por las cuales atraviesa un documento desde su creación o recepción, pasando por su utilización, hasta su eventual eliminación o conservación definitiva (Van der Waldt, 2020). Es la acción de selección y eliminación de documentos que han perdido valor administrativo, legal o histórico, permitiendo la optimización del espacio de almacenamiento (Project Management Institute, 2023). Conjunto de acciones dirigidas a garantizar la integridad y durabilidad de los documentos, sean estos físicos o electrónicos, con el propósito de asegurar su acceso y consulta en el futuro.

Por otra parte, la teoría de administración documental disciplina de planificación de los procesos relacionados con documentos en un ciclo determinado, los cuales engloba principio, para garantizar la creación y disposición final de los archivos de forma eficiente, la teoría cuenta con elementos clave: ciclo vital de los documentos, propone que los documentos pasan por distintas fases desde su creación hasta su disposición final. Valor documental; Los documentos pueden tener diferentes tipos de valor, ya sea administrativo, legal, fiscal o histórico. Organización y clasificación: Propone

sistemas de ordenación que pueden basarse en temas, funciones, actividades, entre otros (Bawden & Robinson, 2022; Camlot & McLeod, 2019).

Digitalización y gestión electrónica de documentos: Aborda la transformación de documentos físicos en formatos electrónicos y la gestión de documentos nacidos digitales, considerando aspectos como la autenticidad, integridad y accesibilidad. Disposición Final: Una vez que los documentos han cumplido su propósito y ya no tienen valor administrativo, se decide si se archivan permanentemente por su valor histórico o se eliminan. Marco normativo y Legal: Establece las regulaciones y normativas que las organizaciones deben seguir en relación con la gestión de sus documentos. Cultura organizacional: Reconoce la esencialidad de la persona que es incentivando por la formación y concientización de los servidores (Benzon, 2021; Hodge et al., 2022; Lonergan, 2019).

La teoría de la administración documental es esencial para garantizar la eficiencia operativa de las organizaciones, permitiéndoles responder rápidamente a las solicitudes de información, garantizar la transparencia, cumplir con regulaciones legales, preservar su memoria histórica y tomar decisiones basadas en información confiable y accesible. Además, con el auge de la era digital, esta teoría se ha adaptado haciendo énfasis en aspectos como la seguridad, la privacidad y la interoperabilidad.

La teoría archivística de la gestión documentaria está explicada por reglas, directrices que orientan el manejo de archivos y definen el rol del archivista. Su foco está en la creación, estructuración, preservación y utilización de documentos y registros a través de los años. Sus fundamentos esenciales incluyen, fundamento de origen: Este destaca la importancia de mantener los documentos dentro del marco de su origen, es decir, agrupados conforme a la entidad o individuo que los originó, en vez de reestructurarlos según temática o tipo. Fundamento de secuencia original: Estipula que los documentos se deben mantener en la secuencia en que se crearon o recibieron inicialmente. Fundamento de cohesión de las series: Argumenta que los documentos pertenecientes a una misma serie deben ser conservados

de forma conjunta, evitando su fragmentación o combinación con otros conjuntos. Fundamento de completitud: subraya la necesidad de mantener la integridad del conjunto documental, evitando alteraciones o supresiones no justificadas (Duranti, 2022; Hodge et al., 2022; Muñiz, 2022).

Teoría archivística en las entidades públicas, empezando por la claridad y disponibilidad: Es vital para las organizaciones gubernamentales que los registros estén bien estructurados y sean fácilmente accesibles, atendiendo al imperativo de transparencia y responsabilidad. Esta teoría asegura un acceso organizado y con contexto a los documentos. Preservación de la Memoria Documental: Los archivos de entidades gubernamentales son custodios del recuerdo histórico de un país o región. La teoría archivística proporciona las herramientas para que esta memoria sea conservada para futuras generaciones. Administración eficiente: Un manejo archivístico adecuado posibilita una operación más ágil en organismos oficiales, al garantizar que los documentos requeridos estén al alcance y organizados. Revisión y Supervisión: Los registros gubernamentales frecuentemente enfrentan revisiones y auditorías. Un manejo adecuado de los archivos facilita estas revisiones, al asegurar la disponibilidad de la información (Duranti, 2022; Hodge et al., 2022; Muñiz, 2022).

Regulación Jurídica: Las entidades oficiales deben apegarse a normativas específicas en cuanto a la gestión y preservación documental. Siendo la teoría archivística la esencia de muchas de estas normativas, orienta a las entidades en su observancia. Transformación Digital: Con la creciente transición hacia lo digital, la teoría archivística se renueva para ofrecer directrices en el manejo y preservación de documentos digitales, garantizando su confiabilidad y permanencia. Finalmente, la teoría archivística es esencial para las organizaciones gubernamentales al brindarles las herramientas para administrar, preservar y ofrecer acceso a su legado documental de forma ordenada y transparente, satisfaciendo sus compromisos con la ciudadanía y las normativas legales que las regulan. Con respecto al aspecto normativo, en el Perú existe la Ley N° 25323 donde se creó el Sistema Nacional de Archivos,

dirigido a estructurar todos los fundamentos, actividades y funcionamiento de los documentos de las entidades públicas con el fin de poder integrarlas

Con respecto a la imagen institucional, algunas definiciones manifiestan que, Es la impresión mental que tienen aquellos agentes observadores que basada en sus acciones, comunicaciones, valores y presencia en el mercado o sociedad (Balmer & Podnar, 2021). Representa cómo una entidad o empresa desea ser vista y reconocida en el ámbito público, siendo un espejo de su cultura, misión, visión y valores (Eddine, 2018). Consiste en todos los aspectos visuales que conforman la identidad gráfica de una institución, incluyendo logos, colores, tipografías y otros elementos gráficos (Saran & Shokouhyar, 2023). Es la expresión concreta y observable de la personalidad y valores de una organización a través de su comportamiento, comunicaciones, y presencia física (Nyangadza & Mazuruse, 2021). Funciona como un activo intangible de una organización, que puede incrementar su valor y confianza en el mercado o sociedad si es gestionado adecuadamente.

El pilar de conocimiento que fundamenta la imagen institucional es la teoría de identidad corporativa, representada por su misión, visión, valores, cultura y los elementos tangibles que utiliza para representarse, como logotipos, colores corporativos y tipografías. Así también tiene ciertas características: Intrínseca: Es inherente a la organización y la define desde su interior. Construida: Se desarrolla intencionadamente, a menudo a través de decisiones estratégicas relacionadas con la marca, la cultura organizativa y la comunicación. Consistente: Aunque puede evolucionar con el tiempo, suele mantener una coherencia para garantizar el reconocimiento y la consistencia (Balmer & Podnar, 2021; Devereux et al., 2020; Stachowicz & Amann, 2018).

Elementos de la identidad corporativa, identidad gráfica: Engloba todas las representaciones visuales que simbolizan a la empresa: emblema, paleta de colores, fuentes tipográficas, estética de las comunicaciones y demás recursos visuales. Cultura de la Empresa: Hace alusión a los principios, convicciones, códigos y tradiciones que delinean el carácter de la empresa y orientan el actuar de su personal. Interacción: Comprende todas las

modalidades y contenidos con los que la empresa se relaciona y dialoga, ya sea internamente o con el exterior. Esto engloba marketing, relaciones con la prensa, comunicados internos, entre otros. Actitud Empresarial: de acuerdo a como el servidor se comporta, decide y establece vínculos con sus grupos de interés. Contempla aspectos como atención al cliente, ética en los negocios y compromisos de responsabilidad (Balmer & Podnar, 2021; Devereux et al., 2020; Stachowicz & Amann, 2018).

Por otra parte, la imagen institucional, es la percepción que tienen los públicos externos de la organización. Es decir, cómo el público, los clientes y la sociedad en general interpretan y ven a la entidad. Características: Externa: Se forma fuera de la organización, en la mente de las personas. Dinámica: Cambia con el tiempo y puede ser influenciada por eventos, comunicaciones, experiencias y percepciones. Multifacética: Diferentes públicos pueden tener diferentes imágenes de la misma organización dependiendo de sus experiencias y puntos de vista (Flint et al., 2018; Kochan & Lipsky, 2003; LaBelle & Waldeck, 2020; Sund et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

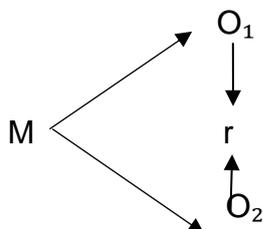
Tipo de estudio

Fue básico debido a su contribución con el conocimiento científico, esta investigación está guiada a la generación de información valiosa para la comunidad (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

El estudio fue no experimental, no se ejecutaron medidas para cambiar la estructura fundamental de la variable; así también, fue transversal debido a que se tratará de estudiar el fenómeno en un periodo específico; fue descriptivo correlacional, guiado a solo describir e identificar la asociación entre los elementos de estudio, de esta manera poder identificar la fuerza de interacción e influencia estadística (Filatro, 2018).

Figura 1
Esquema



Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M: Muestra

O1: Gestión del trámite documental

O2: Imagen institucional

r: relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Las variables de investigación fueron cuantitativas y son las siguientes:

Variable 1: Gestión del trámite documental

Variable 2: Imagen institucional

Operacionalización de variables

La operacionalización de variable se encuentra adjuntas en anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Fue integrado por 120 servidores de la UGEL San Martín, 2023. Está definido como la congregación de elementos que se rigen por ciertas características que pueden ser estudiadas (Hernández & Mendoza, 2018).

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se consideraron aquellos servidores con los siguientes criterios:

- Servidores que lleven más de un año trabajando en la entidad.
- Servidores que deseen ser parte del estudio, a compartir a todos los empleados públicos, independientemente de su estatus laboral (designado según DL276, contratado bajo el régimen CAS y prestadores de servicio).

Criterios de exclusión: No se tomaron en cuenta a los servidores:

- Servidores que estén de licencia o ausentes por razones de salud.
- Los servidores que ya no estén en activo
- Las servidoras en estado de gestación quedarán excluidas del estudio.

Muestra

Fue integrada por 92 servidores. Es la parte que representa un conjunto mayor de manera que pueda ser estudiada con mayor facilidad (Hernández & Mendoza, 2018).

Muestreo

Se utilizó el muestreo aleatorio simple por proporciones, donde se usó la fórmula para dichas poblaciones

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

Dónde:

Población (N)= 120

Probabilidad de ocurrencia (p)= 0.5

Probabilidad de no ocurrencia (q)= 0.5

Nivel de confianza= 1.96 (95% de confianza)

Margen de error (E)= 0.05

Reemplazamos valores

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2(120-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Muestra = 92 servidores

Unidad de análisis

Un servidor de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín – 2022.

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

Técnicas

Para el estudio, como técnica a utilizar fue la encuesta debido a su estructura y finalidad, de acuerdo con Bernal (2019), es un tipo de sistema que captura información de interés sociológico a través de enunciados a los integrantes de un grupo.

Instrumentos

Para la primera variable, el cuestionario consta de 20 enunciados y fue adaptado de acuerdo a la norma internacional ISO 15489 de las buenas prácticas de la gestión documental y estará constituido por 20 enunciados el cual fue dividido en siete dimensiones: D1: incorporación de documentos (3 ítems). D2: registro (3 ítems). D3: clasificación (3 ítems) D4: Almacenamiento

(2 ítems). D5: Acceso (3 ítems), D6: Trazabilidad (3), D7: Disposición (3 ítems), el cual fue medido en la escala de Likert de totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Los resultados se presentarán en tablas de frecuencia mostrando sus porcentajes correspondientes.

Con respecto a la segunda variable, el cuestionario de imagen institucional de Mínguez (2016) de 20 enunciados el cual fue dividido en cuatro dimensiones: D1: imagen esencial (5 ítems). D2: Imagen contextual (5 ítems). D3: Imagen factual (5 ítems), D4: Imagen conceptual (5 ítems). El cual fue medido en la escala de Likert de totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Los resultados se presentarán en tablas de frecuencia mostrando sus porcentajes correspondientes.

Validez

Fue determinado por el método de V de Aiken, el cual nos ayudó a determinar de forma cuantitativa la relevancia de los ítems que fue a partir de las valoraciones de los expertos, para el primer cuestionario se obtuvo un V de Aiken de 0.91 y para el segundo 0.91 equivalente a 91% y para el segundo 91%, el cuadro se visualiza en anexos.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se realizó un estudio piloto de 30 servidores, y a través del alfa de Cronbach para el cuestionario sobre gestión del trámite documental se obtuvo un coeficiente de 0.883 superior a 0.75, obteniéndose una fuerte confiabilidad para los instrumentos.

Por otro lado, para el segundo cuestionario sobre imagen institucional el alfa de Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0.825, superior a 0.75 resultado significativo que designa una fuerte confiabilidad que explica que los ítems son adecuados para medir la variable, los valores se muestran en anexos.

3.5. Procedimientos

Para empezar, fue necesario la validación de los instrumentos que se llevó a cabo por cinco jueces quienes darán opinión y recomendaciones para mejorar los instrumentos, después, es necesario enviar un documento de solicitud a la institución para obtener los permisos necesarios, una vez concedidos, se definirá una fecha conveniente para desarrollar los cuestionarios. Culminado este proceso, se procedió a revisar y ordenar las respuestas en el programa Excel para después procesarlo.

3.6. Método de análisis de datos

Inicialmente, se llevó a cabo un análisis descriptivo para identificar el nivel de las variables. Luego, se realizó un análisis inferencial con el objetivo de establecer la relación entre estas variables. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, donde se usó el estadístico descriptivo e inferencial, después, se hizo la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, después, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia y figuras en forma pastel para su mejor interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Se tomará en cuenta para la investigación las normas de la Universidad César Vallejo y también las normas internacionales APA séptima edición. Se observaron rigurosamente las normas éticas que sustentaron la investigación. Desde una perspectiva de beneficencia, fue principalmente la entidad la que se ve repercutida de manera positiva, ya que adquirieron datos significativos sobre la administración de documentos y su presencia institucional, facilitando la implementación de mejoras. Respecto a la no maleficencia, se asegura que la imagen de la organización y la de sus colaboradores no se vean afectadas, considerando que el propósito de la investigación es puramente académico. Siguiendo el principio de justicia, todos los participantes fueron tratados con igualdad y sin discriminaciones, manteniendo un alto estándar de integridad en el proceso. En relación con la autonomía, se mantuvo la confidencialidad de la información recogida, garantizando la privacidad de los contribuyentes al estudio. Por último, el consentimiento informado se contó con la autorización de los participantes en el desarrollo de la presente investigación.

El estudio tuvo el consentimiento informado, donde los trabajadores conocieron que los aspectos son netamente académicos y que nos los perjudicó.

IV. RESULTADOS

La siguiente sección presenta los resultados obtenidos en este estudio. Tras un análisis exhaustivo y meticuloso de los datos recopilados, ahora nos centramos en desglosar y explicar los hallazgos clave. Estos resultados no solo reflejan las respuestas y tendencias observadas, sino que también proporcionan una comprensión más profunda de las dinámicas estudiadas.

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la gestión del trámite documentario

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Incorporación	Malo	4 - 6	20	22%
	Regular	7 - 8	63	68%
	Bueno	9 - 10	9	10%
	Total		92	100%
Registro	Malo	4 - 10	22	24%
	Regular	11 - 13	58	63%
	Bueno	14 - 15	12	13%
	Total		92	100%
Clasificación	Malo	3 - 9	31	34%
	Regular	10 - 13	54	59%
	Bueno	14 - 15	7	8%
	Total		92	100%
Almacenamiento	Malo	3 - 9	20	22%
	Regular	10 - 13	61	66%
	Bueno	14 - 15	11	12%
	Total		92	100%
Acceso	Malo	3 - 10	19	21%
	Regular	11 - 13	60	65%
	Bueno	14 - 15	13	14%
	Total		92	100%
Trazabilidad	Malo	4 - 10	20	22%
	Regular	11 - 13	55	60%
	Bueno	14 - 15	17	18%
	Total		92	100%
Disposición	Total	92	92	100%
	Malo	6 - 10	92	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la UGEL

Interpretación

De la tabla 1, se evidencia el nivel de las dimensiones de la gestión del trámite documental, la percepción de los servidores la dimensión incorporación es regular 68%, registro 63%, clasificación 59%, almacenamiento 66%, acceso 65%, trazabilidad 60 y disposición es malo 100%. En general los porcentajes se muestran regulares evidenciando así una falta de eficiencia en la gestión de archivos, y en el caso de la disposición los servidores consideran en su totalidad mala. Por otro lado, la clasificación de documentos presenta un 34% malo el cual es de alerta en cuando al ordenamiento de los documentos.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la imagen institucional

Dimensiones	Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Imagen esencial	Malo	10 - 18	36	39%
	Regular	19 - 22	48	52%
	Bueno	23 - 25	8	9%
	Total		92	100%
imagen contextual	Malo	5 - 17	24	26%
	Regular	18 - 22	58	63%
	Bueno	23 - 25	10	11%
	Total		92	100%
Imagen factual	Malo	5 - 17	20	22%
	Regular	18 - 21	54	59%
	Bueno	21 - 25	18	20%
	Total		92	100%
Imagen conceptual	Malo	8 - 17	10	11%
	Regular	18 - 21	56	61%
	Bueno	22 - 24	26	28%
	Total		92	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la UGEL

Interpretación

La tabla 2, se muestra el nivel de las dimensiones de la imagen institucional, mostrando que los servidores consideran que la imagen esencial es regular

52%, imagen contextual 63%, imagen factual 59% y la imagen conceptual es regular 61%.

Tabla 3
Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
V1: Gestión del trámite documentario	0.311	92	0.000
Incorporación	0.368	92	0.000
Registro	0.333	92	0.000
Clasificación	0.334	92	0.000
Almacenamiento	0.350	92	0.000
Acceso	0.338	92	0.000
Trazabilidad	0.303	92	0.000
Disposición		92	
V2: Imagen institucional	0.334	92	0.000
Imagen esencial	0.296	92	0.000
Imagen contextual	0.341	92	0.000
Imagen factual	0.296	92	0.000
Imagen conceptual	0.331	92	0.000

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la UGEL

Interpretación

Con respecto a la prueba de normalidad, se encontró que el sig.=0.000 < 0.05, de este modo, significa que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 4
Relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional

Coeficiente	Dimensiones	Ítems	Gestión del trámite documental
Rho de Spearman	Imagen esencial	Coeficiente de correlación	,551**
		Sig. (bilateral)	0.000
	Imagen contextual	N	92
		Coeficiente de correlación	,497**
		Sig. (bilateral)	0.000

Imagen factual	N	92
	Coefficiente de correlación	,439**
	Sig. (bilateral)	0.000
Imagen conceptual	N	92
	Coefficiente de correlación	,528**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la UGEL

Interpretación

En la tabla 4, se evidencia la relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional, donde se muestra que la imagen esencial tiene un $r=0.551$ y $\text{sig.}=0.000$, imagen contextual tiene un $r=0.497$ y $\text{sig.}=0.000$, imagen factual tiene un $r=0.439$ y $\text{sig.}=0.000$ y la imagen conceptual tiene un $r=0.528$ y $\text{sig.}=0.000$, evidenciando que todas las dimensiones tienen una relación positiva moderada y significativa.

Tabla 5

Relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional

Coeficiente	variables	ítems	Gestión del trámite documental	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión del trámite documental	Coefficiente de correlación	1.000	,667**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	92	92
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,667**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	92	92

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la UGEL

Interpretación

En la tabla 5, se muestra la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional, evidenciando un Rho de Spearman de 0.667 y un sig.=0.000, correlación positiva moderada y significativa, de este modo, cuando exista una mejora en la gestión documental de la institución la imagen institucional mejorará.

En el estudio se planteó la siguiente hipótesis:

Hi: Existe relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional

Ho: No existe relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional.

En contraste, aceptamos la hipótesis de estudio y rechazamos la nula, evidenciando así que, existe relación positiva y significativa entre gestión del trámite documentario y la imagen institucional.

V. DISCUSIÓN

En la siguiente sección, se procede a la discusión de los resultados obtenidos en el estudio. Aquí, se interpretan y contextualizan los hallazgos, examinando cómo se alinean o divergen de las investigaciones anteriores y teorías existentes. Esta parte es esencial para una comprensión profunda de las implicaciones de los resultados y su impacto en el campo de estudio en cuestión.

Con respecto al objetivo específico 1, se obtuvo que las dimensiones de la gestión del trámite documental como incorporación fue regular 68%, registro 63%, clasificación 59%, almacenamiento 66%, acceso 65%, trazabilidad 60 y disposición es malo 100%. Esto implica que, aunque la recepción y adición de documentos al sistema se realiza de manera adecuada, hay margen de mejora. Existen problemas en la identificación de documentos relevantes y en su preparación para ser integrados en el sistema. La clasificación de documentos también se percibe como regular, puede indicar que el sistema de clasificación utilizado no es totalmente efectivo y hay inconsistencias en cómo se organizan los documentos. El sistema que se maneja en la institución tuvo mejoras sin embargo aún es desconocido por los trabajadores, debido a que en su mayoría son de edades avanzadas, los trámites se pueden realizar de manera virtual pero no suelen ser utilizadas por los usuarios.

De acuerdo con la realidad de la UGEL, se guarda semejanza con Chaparro et al. (2020), quien explica que en las instituciones gubernamentales los sistemas de gestión documental en las no están diseñadas para agilizar el envío de archivos y sus diversas aplicaciones según las solicitudes de los usuarios, por lo tanto, la integridad y la trazabilidad de los documentos no cumplen con buenas prácticas de documentación, de esta manera, la gestión documental de la entidad es mala en un 45%, razón preocupante para diseñar nuevas estrategias que garanticen el envío de documentos a cada área y que estas sean atendidas en el menor tiempo.

Así también, estos resultados guardan similitud con Díaz et al., (2022) quienes explica que explican que el compromiso directivo en términos de inversiones para el desarrollo de una eficiente gestión documental con apoyo económico tiende a

ser insuficiente para permitir la implementación. La relevancia y la adopción métodos informáticos en particular ayudan a los sistemas gestión de información documental, en el contexto institucional benefició en un 72,8% el incremento de productividad, el tiempo de transmisión de documentos se redujo de 65.6% a 56.3% lo que aumentó su eficiencia. La implementación de estos métodos mejora la visualización de recursos hasta los de intercambio de documentos, se identifica como una estrategia crítica para garantizar la operatividad central de las entidades mediante la clave de automatización de procesos. Esta automatización, a su vez, conlleva beneficios tangibles como la transparencia, organización y actualización operativa.

La teoría de la administración documental es esencial para garantizar la eficiencia operativa de las organizaciones, permitiéndoles responder rápidamente a las solicitudes de información, garantizar la transparencia, cumplir con regulaciones legales, preservar su memoria histórica y tomar decisiones basadas en información confiable y accesible. Además, con el auge de la era digital, esta teoría se ha adaptado haciendo énfasis en aspectos como la seguridad, la privacidad y la interoperabilidad.

Es necesario mencionar que los resultados regulares muestran carencia en la institución el cual guarda relación con la teoría archivística de la gestión documentaria está explicada por reglas, directrices que orientan el manejo de archivos y definen el rol del archivista. Su foco está en la creación, estructuración, preservación y utilización de documentos y registros a través de los años. Sus fundamentos esenciales incluyen, fundamento de origen: Este destaca la importancia de mantener los documentos dentro del marco de su origen, es decir, agrupados conforme a la entidad o individuo que los originó, en vez de reestructurarlos según temática o tipo. Es necesario que la UGEL pueda mejorar sus estrategias de mejora para la gestión de documentos ya que afecta directamente a los usuarios.

Con respecto al segundo objetivo específico, se obtuvo que la imagen institucional de la UGEL es regular 52%, imagen contextual 63%, imagen factual 59% y la imagen conceptual es regular 61%. En el caso de la UGEL San Martín,

que se encarga de la administración de servicios educativos, la imagen institucional es aún más crítica. La educación es un pilar fundamental para el desarrollo de una nación, y la forma en que una institución educativa es percibida puede tener un impacto directo en su capacidad para servir a la comunidad. Una imagen institucional fuerte y positiva en UGEL no solo mejora la confianza y el respeto de los padres, estudiantes y docentes, sino que también puede influir en la motivación y el compromiso del personal interno.

En Perú, donde los desafíos educativos son numerosos, desde la infraestructura hasta la calidad de la enseñanza, la manera en que UGEL San Martín maneja su imagen puede ser un factor determinante en su éxito. Una imagen positiva puede ayudar a la institución a atraer mejores recursos, tanto humanos como materiales, y puede facilitar colaboraciones más eficaces con otras entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales. Sin embargo, mantener y mejorar la imagen institucional en el sector público no es una tarea sencilla. Requiere un compromiso constante con la transparencia, la responsabilidad y la calidad del servicio. En el caso de UGEL San Martín, esto significa no solo administrar eficientemente los servicios educativos, sino también comunicar efectivamente sus logros, desafíos y planes futuros a la comunidad. Implica una gestión abierta y participativa que invite a la comunidad educativa a formar parte activa de los procesos y decisiones.

Estos resultados guardan semejanza con la idea de Litovtseva et al. (2022), expresa que la confianza y la imagen de la población en el sector público no es solo deseable, sino fundamental para el desarrollo sostenido y efectivo de una nación. La falta de esta confianza puede obstaculizar la implementación de reformas y el logro de objetivos estratégicos. A medida que el mundo avanza hacia una era digital, es imperativo que las entidades públicas no solo modernicen sus servicios, sino también sus estrategias de marketing, gestión e imagen institucional. La transición de los servicios offline a los online presenta tanto desafíos como oportunidades en este contexto. Cuando no se realizan mejoras en estos sectores afecta directamente en la comunidad.

Esto resalta una brecha importante en la literatura que, si se aborda, podría ofrecer vías más claras para restaurar o fortalecer la confianza en las instituciones públicas. Las consecuencias de no hacerlo son claras: una ciudadanía desconfiada, reformas ineficaces y un estancamiento en los objetivos de desarrollo tanto socioeconómico como digital. Así también se concuerda con Radu (2022), opina que, el bajo nivel de imagen de los ciudadanos se debió a razones tales como retrasos en la prestación de servicios, prácticas deshonestas e injustas, y trato irrespetuoso por parte de proveedores de servicios. Existen muchas limitaciones para el buen desempeño, incluido el desafío de satisfacer la creciente demanda con recursos inadecuados, frecuentes transferencias de personal, posibilidades limitadas para la capacitación en tecnologías modernas y presión e interferencia de élites influyentes. El nivel de confianza en los políticos y en las instituciones gubernamentales se toma como indicador del estado de la sociedad en general. Diversos estudios han demostrado que la población de carecen de confianza en las instituciones estatales y las estructuras democráticas.

La imagen pública de las instituciones del gobierno está determinada por las percepciones de corrupción y transparencia de los pobladores y su nivel de conocimiento sobre las funciones del gobierno y del comité organizador local. Generar confianza puede llevar años, pero la confianza puede destruirse en segundos mediante mentiras o comportamientos deshonestos. En términos generales, la confianza es un componente importante del pegamento que mantiene unida a la sociedad: la confianza puede verse como uno de los indicadores mediante los cuales se puede medir la cohesión social en la sociedad; La confianza, como aspecto muy importante de las dimensiones socioeconómica, sociopolítica y sociocultural, es un concepto complejo. Al mismo tiempo, proporciona información sobre el estado de la sociedad, sus instituciones políticas y la aceptación de estas por parte de la población.

Siguiendo, con respecto al tercer objetivo específico, se muestra que la imagen esencial tiene un $r=0.551$ y $\text{sig.}=0.000$, imagen contextual tiene un $r=0.497$ y $\text{sig.}=0.000$, imagen factual tiene un $r=0.439$ y $\text{sig.}=0.000$ y la imagen conceptual tiene un $r=0.528$ y $\text{sig.}=0.000$, evidenciando que todas las dimensiones tienen

una relación positiva moderada y significativa. Esto sugiere que la eficiencia y efectividad en la administración de documentos contribuyen significativamente a la percepción de la esencia o identidad fundamental de la institución. Una buena gestión documental refleja una organización bien estructurada y confiable, lo que es crucial para la imagen esencial de cualquier entidad pública. Así también, indica que una buena gestión documental también impacta la percepción de la objetividad y la transparencia de la institución. La capacidad de proporcionar información precisa y oportuna a través de una gestión documental eficiente refuerza la imagen factual de la institución.

Estos resultados guardan similitud con Atunga (2022), quienes obtuvieron correlaciones se muestran positivas altas y significativas, donde es necesario cuidar la imagen de las instituciones públicas de la región, ya que, esta se pueden ver perjudicadas por los altos índices de corrupción y manejo de los documentos que en su mayoría son extensos, lo que afecta a su servicio, los ciudadanos están cansados de lo difícil que resulta realizar sus trámites en las instituciones públicas. Así también se concuerda con la idea de Huang y Meng (2020) explican cómo resolver eficazmente los problemas de la coexistencia de múltiples metodologías de administración de archivos, la recopilación repetida con respecto a los datos de documentos y la aplicación de acceso ineficiente. La solución también puede respaldar eficazmente la data de las instituciones públicas. La idea central de la solución es realizar la integración de aplicaciones entre el sistema documentos y los sistemas de gestión de información tomando las regulaciones de gestión de colecciones de clasificación de documentos como base de gestión, tomando el sistema de aplicación de integración de información de documentos como soporte técnico. y adopción de la tecnología.

Por último, de acuerdo con el objetivo general, se evidencia que la relación entre la gestión del trámite documental y la imagen institucional muestra un Rho de Spearman de 0.667 y un sig.=0.000, correlación positiva moderada y significativa, de este modo, cuando exista una mejora en la gestión documental de la institución la imagen institucional mejorará. La gestión del trámite documental en las instituciones públicas del Perú, como en muchas

otras partes del mundo, es un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente y transparente del sector público. En el contexto peruano, donde la burocracia y los procesos administrativos pueden ser complejos, la adecuada gestión de documentos adquiere una importancia aún mayor. Esta gestión no solo implica el manejo eficaz de la documentación sino también garantiza la accesibilidad, seguridad y confidencialidad de la información, elementos clave para la confianza pública y el cumplimiento de las normativas legales.

En el caso específico de la UGEL, la gestión del trámite documental cobra una relevancia especial debido a su rol en la administración de los servicios educativos. La educación, siendo un sector vital para el desarrollo del país, requiere de una administración documental que sea tanto eficiente como transparente. Los documentos en este contexto no solo abarcan la gestión interna, sino que también incluyen una amplia gama de interacciones con docentes, estudiantes, padres de familia y otras entidades gubernamentales.

La eficiencia en la gestión documental en UGEL San Martín puede tener un impacto directo en la agilidad y eficacia de los servicios educativos. Por ejemplo, procesos como la incorporación, registro y clasificación de documentos deben ser manejados de manera que se minimicen los retrasos y se maximice la accesibilidad a la información. Esto es crucial para la rápida resolución de trámites, desde la asignación de docentes hasta la atención de requerimientos de los padres de familia.

En definitiva, existe un vínculo entre la gestión documental y la imagen de la institución, por lo tanto, una mejora de estos procedimientos generaría satisfacción en los usuarios.

Por otro lado, existieron algunas dificultades con respecto al estudio, para realizar las encuestas se tuvo inconvenientes ya que, no tenían el tiempo libre para realizarlos y se tuvo que reprogramar en horarios en que algunos de los funcionarios estuvieran libres para concretar el estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación entre la gestión del trámite documental y la imagen institucional en la UGEL San Martín, con un Rho de Spearman de Rho de Spearman de 0.667 y un sig.=0.000, evidenciando una correlación positiva moderada y significativa, lo que significa que una mejora en la gestión de los archivos repercutirá en la perspectiva de los usuarios con respecto a la imagen institucional.
- 6.2 El nivel de las dimensiones de la gestión del trámite documental, en la dimensión incorporación es regular 68%, registro 63%, clasificación 59%, almacenamiento 66%, acceso 65%, trazabilidad 60% y disposición es malo 100%. Esto evidencia, que la metodología para manejar los documentos y sus procedimientos son ineficientes.
- 6.3 El nivel de las dimensiones de la gestión del trámite documental, en la dimensión imagen esencial es regular 52%, imagen contextual 63%, imagen factual 59% y la imagen conceptual es regular 61%. Lo que significa, que aún es necesario mejorar la percepción de los usuarios que utilizan los servicios de la institución.
- 6.4 Existe relación entre la gestión del trámite documental y las dimensiones de la imagen institucional en la UGEL San Martín, donde se muestra que la imagen esencial tiene un $r=0.551$ y sig.=0.000, imagen contextual $r=0.497$ y sig.=0.000, imagen factual $r=0.439$ y sig.=0.000 y la imagen conceptual $r=0.528$ y sig.=0.000, evidenciando que todas las dimensiones tienen una relación positiva moderada y significativa. Lo que significa que, al aumentar los recursos en la tecnología para la mejor gestión documentaria va influenciar a todos los componentes de la imagen de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al director de la UGEL San Martín, invertir en programas de formación para el personal. Estas capacitaciones deben enfocarse en competencias digitales y en el uso eficiente de las nuevas tecnologías de gestión documental. Esto no solo mejoraría la eficiencia interna, sino que también reforzaría la imagen de una institución que valora la mejora continua y el desarrollo profesional.
- 7.2 Al director de la UGEL San Martín, se sugiere la integración de sistemas de inteligencia artificial y aprendizaje automático. Estas tecnologías podrían facilitar la clasificación automática y la recuperación rápida de documentos, mejorando significativamente la eficiencia y precisión en estos procesos.
- 7.3 Al director de la UGEL San Martín, establecer mecanismos regulares de retroalimentación. Esto puede incluir encuestas, grupos focales y canales de comunicación abiertos. Los resultados de estos mecanismos deben utilizarse para realizar ajustes continuos en los procesos de gestión documental, asegurando que las necesidades y expectativas de los usuarios se atiendan de manera efectiva.
- 7.4 Al director de la UGEL San Martín, verificar periódicamente las prácticas de gestión documental estén alineadas con las regulaciones y normativas legales actuales. Esto no solo garantiza el cumplimiento legal, sino que también refuerza la imagen de la institución como una entidad responsable y confiable.

REFERENCIAS

- Abidin, S. S. Z., & Husin, M. H. (2018). Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. *Applied Computing and Informatics*, 16(1/2), 137-154. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2018.04.002>
- Afrizal, W., Lubis, M., & Musnansyah, A. (2021). Design Approach in Document Management System: The Development of EZDESK Dashboard. *MATEC Web of Conferences*, 348, 01006. <https://doi.org/10.1051/matecconf/202134801006>
- ANDINA. (2023, marzo 3). San Martín: Más de 280,000 estudiantes se preparan para retorno a clases el 13 de marzo. <https://andina.pe/agencia/noticia-san-martin-mas-280000-estudiantes-se-preparan-para-retorno-a-clases-13-marzo-931103.aspx>
- Atunga, D. E. (2022). *Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en la Municipalidad Distrital de Mito – 2020*. Universidad Peruana Los Andes. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4724>
- Balmer, J. M. T., & Podnar, K. (2021). Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters. *Journal of Business Research*, 134, 729-737. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.016>
- Bawden, D., & Robinson, L. (2022). *Introduction to information science (Second edition)*. Facet Publishing.
- Benzon, P. (2021). *Archival fictions: Materiality, form, and media history in contemporary literature*. University of Massachusetts Press.
- Bernal, C. (2019). *Metodología de la investigación*. Pearson, 322.

- Camlot, J., & McLeod, K. (Eds.). (2019). *CanLit across media: Unarchiving the literary event*. McGill Queen's University Press.
- Chaparro, J., Acosta, A. R., Muñoz, R., Sánchez, R. M., & Leyva, L. (2020). Assessment of the adequacy and adaptation of a local network document management system to gmp annex 11. *Cytherapy*, 22(5), S168-S169. <https://doi.org/10.1016/j.jcyt.2020.03.354>
- Comex Perú. (2023). Percepción de gobernalidad en el Perú es afectada por la corrupción de funcionarios públicos. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/percepcion-de-gobernabilidad-en-el-peru-es-afectada-por-la-corrupcion-de-funcionarios-publicos>
- Cooperación Internacional para el Desarrollo. (2019). Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe [Text]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>
- Cossios, G. M. (2020). *Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace*, Lima 2018. Universidad Peruana Los Andes. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1757>
- Devereux, L., Melewar, T. C., Dinnie, K., & Lange, T. (2020). Corporate identity orientation and disorientation: A complexity theory perspective. *Journal of Business Research*, 109, 413-424. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.048>
- Díaz, A., Olivera, D., & Zamora, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad*, 47, 79-92. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.11515>

- Didenko, N. I., Romashkina, G. F., Skripnuk, D. F., & Kulik, S. V. (2020). Dynamics of Trust in Institutions, the Legitimacy of the Social Order, and Social Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 111. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040111>
- Duranti, L. (2022). Why a world gone digital needs archival theory more than ever before? *Archeion*, 123, 10-30. <https://doi.org/10.4467/26581264ARC.22.015.16668>
- Eddine, M. A. (2018). *Produktmarketing war gestern: Wie die Corporate Identity unsere Kaufentscheidung beeinflusst*. Diplomica Verlag GmbH.
- El Peruano. (2022). Más obras y menos burocracia. <https://elperuano.pe/noticia/196305-mas-obras-y-menos-burocracia>
- Filatro, A. (2018). *Metodologias inov-ativas na educação presencial, a distância e corporativa*. Saraiva.
- Flint, D. J., Signori, P., & Golicic, S. L. (2018). Corporate Identity Congruence: A meanings-based analysis. *Journal of Business Research*, 86, 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.052>
- Guevara, G. M. (2022). *La imagen corporativa y su relación con la satisfacción del cliente en una institución educativa privada Chiclayo 2020*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5458>
- Hernández, R., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html>
- Hodge, S., Nantel, S., & Trainor, C. (2022). Remnants of Jenkinson: Observations on settler archival theory in Canadian archival appraisal

discourse. *Archives and Records*, 43(2), 147-160.
<https://doi.org/10.1080/23257962.2022.2037415>

Horáková, N. (2020). A Mistrustful Society?: The Lack of Trust in Government Institutions in the Czech Republic. *The International Journal of Social Quality*, 10(2), 52-71. <https://doi.org/10.3167/IJSQ.2020.100206>

Huang, S., & Meng, X. (2020). Research and Application of Integration Solution for Enterprise-Level Heterogeneous Document Management Systems. *Journal of Physics: Conference Series*, 1621(1), 012109. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1621/1/012109>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/gobernabilidad-democracia-y-confianza-en-las-instituciones-9866/1/#lista>

Janampa, A., Gonzales, M., & Chanjan, R. (2021, febrero 2). La percepción de la corrupción en el Perú en los últimos años. IDEHPUCP. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/la-percepcion-de-la-corrupcion-en-el-peru-en-los-ultimos-anos/>

Khan, N. A., Jannatul Ferdous, & Bhuiyan, M. I. H. (2021). Examining citizens' trust in local government institutions: A focus on upazila parishads (sub-district councils) in Bangladesh. *Commonwealth Journal of Local Governance*, 136-145. <https://doi.org/10.5130/cjlg.vi24.7275>

Kilańska, D., Ogonowska, A., Librowska, B., Kusiak, M., Marczak, M., & Kozłowski, R. (2022). The Usability of IT Systems in Document Management, Using the Example of the ADPIECare Dorothea Documentation and Nurse Support System. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8805. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148805>

- Kochan, T. A., & Lipsky, D. B. (Eds.). (2003). *Negotiations and change: From the workplace to society*. ILR Press, an imprint of Cornell University Press.
- Koptyakova, S. V., Zinovyeva, E. G., & Maiorova, T. V. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. *Journal of Physics: Conference Series*, 1333(7), 072034. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1333/7/072034>
- Kulin, J., & Johansson Sevä, I. (2021). Who do you trust? How trust in partial and impartial government institutions influences climate policy attitudes. *Climate Policy*, 21(1), 33-46. <https://doi.org/10.1080/14693062.2020.1792822>
- La norma ISO 15489. (2007). *La norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones* (Journal Article (Paginated) 47). Item : *Revista de Biblioteconomia i Documentació*; Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. <http://eprints.rclis.org/12263/>
- LaBelle, S., & Waldeck, J. H. (2020). *Strategic communication for organizations*. University of California Press.
- Latinobarómetro. (2020). *Confianza*. <https://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>
- Lissitsa, S. (2021). Effects of digital use on trust in political institutions among ethnic minority and hegemonic group – A case study. *Technology in Society*, 66, 101633. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101633>
- Litovtseva, V., Krawczyk, D., Kuzior, A., Brychko, M., & Vasylieva, T. (2022). Marketing research in the context of trust in the public sector: A case of the digital environment. *Innovative Marketing*, 18(4), 133-147. [https://doi.org/10.21511/im.18\(4\).2022.12](https://doi.org/10.21511/im.18(4).2022.12)

- Lonergan, B. J. F. (2019). *Collected works of Bernard Lonergan. Volume 25: Archival material: early papers on history / edited by Robert M. Doran and John D. Dadosky (R. M. Doran & J. D. Dadosky, Eds.)*. University of Toronto Press.
- López, D. Y. (2020). Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, provincia de Pacasmayo La Libertad, 2020. Repositorio Institucional - USS. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7946>
- Macía, M. A., Acosta, L. C., & Jiménez, M. A. (2019). Document management practices in SMEs: An information management capability-based approach. *Records Management Journal*, 30(1), 63-79. <https://doi.org/10.1108/RMJ-10-2018-0042>
- Mahmud, R. (2021). What explains citizen trust in public institutions? Quality of government, performance, social capital, or demography. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(2), 106-124. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1893197>
- Margo, A. (2020). Project management for mobility engineers: Principles and case studies. Society of Automotive Engineers. <https://doi.org/10.4271/9780768093575>
- Mendoza, L. C. (2020). Responsabilidad Social Empresarial e Imagen Institucional desde la perspectiva de los empleados administrativos de la sede central de migraciones de Breña, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48283>
- MINEDU. (2003). Ley N.º 28044. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Mínguez, N. (2016). Un marco conceptual para la imagen corporativa". *ZER: Revista de Estudios de Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria*, 5(8), Article 8. <https://doi.org/10.1387/zer.17426>

- Mora, E. (2020). Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46961>
- Muñiz, W. (2022). Critical archival theory and the Caribbean's neoliberal archival turn. *Archival Science*, 22(2), 239-257. <https://doi.org/10.1007/s10502-021-09377-w>
- Nunkoo, R., Ribeiro, M. A., Sunnasse, V., & Gursoy, D. (2018). Public trust in mega event planning institutions: The role of knowledge, transparency and corruption. *Tourism Management*, 66, 155-166. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.010>
- Núñez, J. J. (2019). Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental. Universidad Tecnológica del Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3033956>
- Nyagadza, B., & Mazuruse, G. (2021). Embracing public relations (PR) as survival panacea to private colleges' corporate image & corporate identity erosion. *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1974179. <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1974179>
- OECD. (2023). Spain | Country notes | OECD Government at a Glance. OECD. <https://www.oecd.org/publication/government-at-a-glance/2023/country-notes/spain-a91a38d3/#chapter-d1e22>
- Peng, L., Tan, J., Lin, L., & Xu, D. (2019). Understanding sustainable disaster mitigation of stakeholder engagement: Risk perception, trust in public institutions, and disaster insurance. *Sustainable Development*, 27(5), 885-897. <https://doi.org/10.1002/sd.1948>
- Pernia, R. A. (2023). Populists in power: Trust in public institutions and support for strong leadership in the post-authoritarian democracies of Indonesia and the Philippines. *Asian Journal of Political Science*, 31(1), 63-85. <https://doi.org/10.1080/02185377.2023.2185789>

- Project Management Institute (Ed.). (2023). *Process groups: A practice guide*. Project Management Institute, Inc.
- Puksta, K., & Laurins, P. (2022). Outsourcing Document Management System / Application as Key Factor for Compliant Process Implementation and Increasing Management Efficiency. *Regional Formation and Development Studies*, 8(3), 167-176. <https://doi.org/10.15181/rfds.v7i2.2372>
- Radu, B. (2022). Building and Maintaining Trust in Public Institutions During the Coronavirus Pandemic. A Theoretical Perspective. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 66E, 64-80. <https://doi.org/10.24193/tras.66E.4>
- Rendón, B. H. D. (2018). SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROYECTO ESPECIAL SIERRA CENTRO SUR –DIRECCIÓN ZONAL CUSCO. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4431/Henry_Ivanhof_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roseth, B., Farias, P., Porrúa, M., Peña, N., Reyes, A., Acevedo, S., Villalba, H., Estevez, E., & Lejarraga, S. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0001150>
- Saran, S. M., & Shokouhyar, S. (2023). Crossing the chasm between green corporate image and green corporate identity: A text mining, social media-based case study on automakers. *Journal of Strategic Marketing*, 31(1), 116-139. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2021.1874490>
- Sieben, A. (2020). *E-government: Perspectives, challenges and opportunities*. Nova Science Publishers.

- Silverman, J., & Simoes, L. (2020). It's up to all of us to fight secrecy: Knowing about our government is crucial to maintaining trust in public institutions. *New Hampshire Business Review*, 42(6), 16-.
- Stachowicz, A., & Amann, W. (Eds.). (2018). *Academic social responsibility: Sine qua non for corporate social performance*. Information Age Publishing Inc.
- Sund, K. J., Galavan, R., & Bogers, M. (Eds.). (2021). *Business models and cognition (First Edition)*. Emerald Publishing Limited.
- Tkachenko, A. L., & Denisova, L. A. (2022). Designing an information system for the electronic document management of a university: Automatic classification of documents. *Journal of Physics: Conference Series*, 2182(1), 012035. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/2182/1/012035>
- Van der Waldt, G. (2020). *The project administrator: Perspectives to project support services*. Nova Science Publishers.
- Vilkov, Y. V., Chernysh, B. A., Kartamyshev, A. S., Golovenkin, E. N., & Poturemsky, I. V. (2019). The document management system as an integration basis for forming a unified data source of information support of a product life-cycle. *Journal of Physics: Conference Series*, 1399(4), 044099. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1399/4/044099>
- Yekimov, S., Leonidov, I., Smyrnov, I., Karmannyi, Y., & Kovzhoha, S. (2020). Motivating the administrative staff of agricultural enterprises during remote work during the pandemic Covid-19. *E3S Web of Conferences*, 222, 06017. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202022206017>

Anexos

Matriz de operacionalización de las dos variables

Matriz de operacionalización de la variable 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del trámite documentario	Es un proceso sistemático de descripción y clasificación de documentos, que facilita su identificación, recuperación y acceso para el público o usuarios internos (Sieben, 2020).	La variable fue medida teniendo en cuenta sus 7 dimensiones de acuerdo a las normas internacionales ISO 15489, las cuales fueron medidas en escala de Likert.	Incorporación de documentos	Identificación de documentos	Ordinal
				Autenticidad	
				Revisión	
			Registro	Registros	
				Actualización	
				Identificación	
			Clasificación	Criterios claros	
				correcta clasificación	
				Actualización de clasificación	
			Almacenamiento	Seguridad	
				Integridad	
				Almacenamiento adecuado	
			Acceso	Acceso oportuno	
				Restricciones de acceso	
Personal capacitado					
Trazabilidad	Registro de acceso				
	Rastreo de modificaciones				
	Seguridad y confidencialidad				
Disposición	Estatutos definidos				
	Procedimientos				

Matriz de operacionalización de la variable 2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Imagen institucional	Es la impresión mental que tienen los públicos internos y externos de una organización basada en sus acciones, comunicaciones, valores y presencia en el mercado o sociedad (Balmer & Podnar, 2021).	La variable fue medida teniendo en cuenta sus 4 dimensiones las cuales estarán valoradas por una escala de Likert.	Imagen esencial	Misión	Ordinal
				Percepción interna	
				Valores fundamentales	
				Identidad	
				Metas	
			Imagen contextual	Influencia	
				Marco político	
				necesidades y expectativas	
				Bienestar	
			Imagen factual	Imagen educativa	
				Conducta	
				Comunicación	
				Decisiones	
			Imagen conceptual	Imagen pública	
				Acciones	
				Estilo de comunicación	
Prestigio					
Trabajo en equipo					
	Campañas sociales				
	Identificación				

Anexo 1

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica Encuesta														
¿Cuál es la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023?	Determinar la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023.	Hi: Existe relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023.															
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas															
¿Cuál es el grado de gestión del trámite documentario en la UGEL San Martín, 2023?	Identificar el grado de gestión del trámite documentario en la UGEL San Martín, 2023.	H1: El grado de gestión del trámite documentario en la UGEL San Martín, 2023, es bueno.															
¿Cuál es el nivel de imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023?	Medir el nivel de imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023	H2: El nivel de imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023, es bueno.															
¿Cuál es la relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional en UGEL, 2023?	Establecer la relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023	H3. Existe relación entre la gestión del trámite documentario y las dimensiones de la imagen institucional en la UGEL San Martín, 2023															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Gestión del trámite documentario O₂ = Imagen institucional r = Relación de las variables</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estuvo constituido por 120 servidores de la UGEL San Martín, 2023.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estuvo conformada por 92 servidores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Gestión del trámite documentario</td> <td>Incorporación de documentos</td> </tr> <tr> <td>Registro</td> </tr> <tr> <td>Clasificación</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td>Acceso</td> </tr> <tr> <td>Trazabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Imagen institucional</td> <td>Imagen esencial</td> </tr> <tr> <td>Imagen contextual</td> </tr> <tr> <td>Imagen factual</td> </tr> <tr> <td>Imagen conceptual</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión del trámite documentario	Incorporación de documentos	Registro	Clasificación	Almacenamiento	Acceso	Trazabilidad	Imagen institucional	Imagen esencial	Imagen contextual	Imagen factual	Imagen conceptual	Instrumentos Cuestionario
Variables	Dimensiones																
Gestión del trámite documentario	Incorporación de documentos																
	Registro																
	Clasificación																
	Almacenamiento																
	Acceso																
	Trazabilidad																
Imagen institucional	Imagen esencial																
	Imagen contextual																
	Imagen factual																
	Imagen conceptual																

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la gestión del trámite documentario

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión del trámite documentario, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

TD	Totalmente en desacuerdo	D	En desacuerdo	I	Indiferente	A	De acuerdo	TA	Totalmente de acuerdo
----	--------------------------	---	---------------	---	-------------	---	------------	----	-----------------------

Variables y sus dimensiones / Escala						
VARIABLE: Gestión del trámite documentario						
Dimensión: Incorporación de documentos						
Ítems		TD	D	I	A	TA
1	Los documentos se integran sistemáticamente a los registros de la institución.					
2	Se verifica la autenticidad de los documentos antes de su registro					
3	Se dispone de un protocolo estandarizado para la incorporación de nuevos documentos					
Dimensión: Registro						
4	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados					
5	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.					
6	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.					
Dimensión: Clasificación						
7	Los documentos se clasifican de acuerdo a un esquema predefinido					
8	Los empleados están capacitados en el sistema de clasificación utilizado.					
9	Se revisa y actualiza periódicamente el sistema de clasificación.					
Dimensión: Almacenamiento						
10	Se cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento físico de documentos.					
11	Los documentos electrónicos se almacenan en sistemas seguros y respaldados.					
12	Se tienen protocolos para el manejo y conservación de documentos históricos o frágiles.					
Dimensión: Acceso						
13	Los empleados tienen acceso oportuno a los documentos que requieren para sus funciones.					
14	Se dispone de un protocolo de autorizaciones para acceder a documentos sensibles.					
15	Existen mecanismos de búsqueda eficientes para localizar documentos.					
Dimensión: Trazabilidad						
16	Se puede identificar las modificaciones que se realizaron en algún documento					
17	Se mantienen registros de todas las interacciones con cada documento.					
18	Se cuenta con alertas o sistemas de detección para acciones no autorizadas en documentos.					
Dimensión: Disposición						
19	Se puede identificar cualquier acción realizada sobre un documento (modificaciones, acceso, traslados)					
20	Se realizan auditorías periódicas para evaluar la necesidad de retención o disposición de documentos.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Cuestionario sobre imagen institucional

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la imagen institucional, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

TD	Totalmente en desacuerdo	D	En desacuerdo	I	Indiferente	A	De acuerdo	TA	Totalmente de acuerdo
----	--------------------------	---	---------------	---	-------------	---	------------	----	-----------------------

Variables y sus dimensiones / Escala						
VARIABLE: Imagen institucional						
Dimensión: Imagen esencial						
	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional					
2	La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa.					
3	Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores.					
4	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL.					
5	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización					
Dimensión: Imagen contextual						
6	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.					
7	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.					
8	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad					
9	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores					
10	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.					
Dimensión: Imagen factual						
11	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.					
12	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.					
13	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.					
14	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.					
15	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.					
Dimensión: Imagen conceptual						
16	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.					
17	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil					
18	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional					
19	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.					
20	Los colaboradores se identifican con la institución					

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: "Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023"

Investigador (a): Gonzales Ramírez, Solange Stefany.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La gestión del trámite documental y la imagen institucional no son problemas aislados, sino síntomas de un sistema que requiere una revisión y modernización profunda. Para reconstruir la confianza y mejorar la relación con la ciudadanía, es esencial que las entidades públicas asuman un enfoque centrado en el usuario, priorizando la eficiencia, la transparencia y la comunicación efectiva.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes de la UGEL SAN MARTIN. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) GONZALES RAMÍREZ SOLANGE STEFANY, email: solangegonzalesr20@gmail.com y docente asesor Dr. Sánchez Dávila, Keller, email: ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Correa Rosendo

Fecha y hora: 22/11/2019 3:50 PM

Firma: [Firma manuscrita]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Validación de los instrumentos de investigación

Variable 01: Gestión del trámite documental



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión del trámite documental

Nº	Incorporación de documentos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los documentos se integran sistemáticamente a los registros de la institución.			X				X			X			
02	Se verifica la autenticidad de los documentos antes de su registro			X				X					X	
03	Se dispone de un protocolo estandarizado para la incorporación de nuevos documentos		X					X					X	
Nº Registro														
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X					X	
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X					X	
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X			X						X	
Nº Clasificación														
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X					X	
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X					X	
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X				X					X	
Nº Almacenamiento														
01	Se cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento físico de documentos.			X				X					X	
02	Los documentos electrónicos se almacenan en sistemas seguros y respaldados.		X					X					X	
03	Se tienen protocolos para el manejo y conservación de documentos históricos o frágiles.			X			X						X	
Nº Acceso														
01	Los empleados tienen acceso oportuno a los documentos que requieren para sus funciones.			X				X					X	
02	Se dispone de un protocolo de autorizaciones para acceder a documentos sensibles.		X					X					X	
03	Existen mecanismos de búsqueda eficientes para localizar documentos.			X				X				X		
Nº Trazabilidad														
01	Se puede identificar las modificaciones que se realizaron en algún documento			X				X					X	
02	Se mantienen registros de todas las interacciones con cada documento.			X				X					X	
03	Se cuenta con alertas o sistemas de detección para acciones no autorizadas en documentos.			X			X						X	
Nº Disposición														
01	Se puede identificar cualquier acción realizada sobre un documento (modificaciones, acceso, traslados)			X				X					X	
02	Se realizan auditorías periódicas para evaluar la necesidad de retención o disposición de documentos.			X				X					X	



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lindsay Montilla Pérez

DNI: 45210280

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dra. Lindsay Montilla Pérez
DOCENTE UNIVERSITARIO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del trámite documental

Nº	Incorporación de documentos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los documentos se integran sistemáticamente a los registros de la institución.			X				X				X		
02	Se verifica la autenticidad de los documentos antes de su registro			X				X				X		
03	Se dispone de un protocolo estandarizado para la incorporación de nuevos documentos			X				X				X		
Nº	Registro													
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X				X		
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X				X		
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X			X					X		
Nº	Clasificación													
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X				X		
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X			X					X		
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X				X				X		
Nº	Almacenamiento													
01	Se cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento físico de documentos.			X				X				X		
02	Los documentos electrónicos se almacenan en sistemas seguros y respaldados.		X					X				X		
03	Se tienen protocolos para el manejo y conservación de documentos históricos o frágiles.			X			X					X		
Nº	Acceso													
01	Los empleados tienen acceso oportuno a los documentos que requieren para sus funciones.			X			X					X		
02	Se dispone de un protocolo de autorizaciones para acceder a documentos sensibles.		X					X				X		
03	Existen mecanismos de búsqueda eficientes para localizar documentos.			X				X			X			
Nº	Trazabilidad													
01	Se puede identificar las modificaciones que se realizaron en algún documento			X				X				X		
02	Se mantienen registros de todas las interacciones con cada documento.			X				X				X		
03	Se cuenta con alertas o sistemas de detección para acciones no autorizadas en documentos.			X			X					X		
Nº	Disposición													
01	Se puede identificar cualquier acción realizada sobre un documento (modificaciones, acceso, traslados)			X				X				X		
02	Se realizan auditorías periódicas para evaluar la necesidad de retención o disposición de documentos.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mrto. David Steven del Castillo Naranjo

DNI: 70693767

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del trámite documental

Nº	Incorporación de documentos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los documentos se integran sistemáticamente a los registros de la institución.				X				X				X	
02	Se verifica la autenticidad de los documentos antes de su registro				X				X				X	
03	Se dispone de un protocolo estandarizado para la incorporación de nuevos documentos				X				X				X	
Nº Registro														
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados				X				X				X	
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.				X				X				X	
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.				X				X				X	
Nº Clasificación														
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados				X				X				X	
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.				X				X				X	
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.				X				X				X	
Nº Almacenamiento														
01	Se cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento físico de documentos.				X				X				X	
02	Los documentos electrónicos se almacenan en sistemas seguros y respaldados.				X				X				X	
03	Se tienen protocolos para el manejo y conservación de documentos históricos o frágiles.				X				X				X	
Nº Acceso														
01	Los empleados tienen acceso oportuno a los documentos que requieren para sus funciones.				X				X				X	
02	Se dispone de un protocolo de autorizaciones para acceder a documentos sensibles.				X				X				X	
03	Existen mecanismos de búsqueda eficientes para localizar documentos.				X				X				X	
Nº Trazabilidad														
01	Se puede identificar las modificaciones que se realizaron en algún documento				X				X				X	
02	Se mantienen registros de todas las interacciones con cada documento.				X				X				X	
03	Se cuenta con alertas o sistemas de detección para acciones no autorizadas en documentos.				X				X				X	
Nº Disposición														
01	Se puede identificar cualquier acción realizada sobre un documento (modificaciones, acceso, traslados)				X				X				X	
02	Se realizan auditorías periódicas para evaluar la necesidad de retención o disposición de documentos.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:**SAAVEDRA SANDOVAL, RENÁN**..... DNI:.....**00974279**.....

Especialidad del validador (a):... **LICENCIADO EN EDUCACIÓN (DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD)**.....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



13 Noviembre de 2023

DR. RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del trámite documental

N°	Incorporación de documentos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los documentos se integran sistemáticamente a los registros de la institución.			X				X				X		
02	Se verifica la autenticidad de los documentos antes de su registro			X				X				X		
03	Se dispone de un protocolo estandarizado para la incorporación de nuevos documentos			X				X				X		
N°	Registro													
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X				X		
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X				X		
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X				X				X		
N°	Clasificación													
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X				X		
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X				X		
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X				X				X		
N°	Almacenamiento													
01	Se cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento físico de documentos.			X				X				X		
02	Los documentos electrónicos se almacenan en sistemas seguros y respaldados.			X				X				X		
03	Se tienen protocolos para el manejo y conservación de documentos históricos o frágiles.			X				X				X		
N°	Acceso													
01	Los empleados tienen acceso oportuno a los documentos que requieren para sus funciones.			X				X				X		
02	Se dispone de un protocolo de autorizaciones para acceder a documentos sensibles.			X				X				X		
03	Existen mecanismos de búsqueda eficientes para localizar documentos.			X				X				X		
N°	Trazabilidad													
01	Se puede identificar las modificaciones que se realizaron en algún documento			X				X				X		
02	Se mantienen registros de todas las interacciones con cada documento.			X				X				X		
03	Se cuenta con alertas o sistemas de detección para acciones no autorizadas en documentos.			X				X				X		
N°	Disposición													
01	Se puede identificar cualquier acción realizada sobre un documento (modificaciones, acceso, traslados)			X				X				X		
02	Se realizan auditorías periódicas para evaluar la necesidad de retención o disposición de documentos.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. LEVEAU CHAPPA, MICHEL ANGELO DNI: 74065320

Especialidad del validador (a): ECONOMISTA (MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA).

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

15 de Noviembre de 2023


Mag. Econ. Michel Angelo Leveau Chappa
D. N. 11-74065320
CERSM - 311
ORCID: 0000-0001-5255-0467

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del trámite documental

Nº	Incorporación de documentos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Los documentos se integran sistemáticamente a los registros de la institución.			X				X				X		
02	Se verifica la autenticidad de los documentos antes de su registro			X				X				X		
03	Se dispone de un protocolo estandarizado para la incorporación de nuevos documentos			X				X				X		
Nº	Registro													
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X				X		
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X				X		
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X				X				X		
Nº	Clasificación													
01	Se mantiene un registro actualizado de todos los documentos gestionados			X				X				X		
02	Los registros garantizan la integridad y autenticidad de los documentos.			X				X				X		
03	Existen procedimientos para asegurar la precisión de los registros.			X				X				X		
Nº	Almacenamiento													
01	Se cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento físico de documentos.			X				X				X		
02	Los documentos electrónicos se almacenan en sistemas seguros y respaldados.			X				X				X		
03	Se tienen protocolos para el manejo y conservación de documentos históricos o frágiles.			X				X				X		
Nº	Acceso													
01	Los empleados tienen acceso oportuno a los documentos que requieren para sus funciones.			X				X				X		
02	Se dispone de un protocolo de autorizaciones para acceder a documentos sensibles.			X				X				X		
03	Existen mecanismos de búsqueda eficientes para localizar documentos.			X				X				X		
Nº	Trazabilidad													
01	Se puede identificar las modificaciones que se realizaron en algún documento			X				X				X		
02	Se mantienen registros de todas las interacciones con cada documento.			X				X				X		
03	Se cuenta con alertas o sistemas de detección para acciones no autorizadas en documentos.			X				X				X		
Nº	Disposición													
01	Se puede identificar cualquier acción realizada sobre un documento (modificaciones, acceso, traslados)			X				X				X		
02	Se realizan auditorías periódicas para evaluar la necesidad de retención o disposición de documentos.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Burga López, Joaquín Rolando

DNI: 47712695

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 15 Noviembre del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Validación de los instrumentos de investigación

Variable 2: imagen institucional



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Imagen institucional

Nº	Imagen esencial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional				X				X					X
02	La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa.				X				X					X
03	Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores.				X			X						X
04	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL.				X				X					X
05	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización		X						X					X
Nº	Imagen contextual													
01	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.				X				X				X	
02	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.				X			X					X	
03	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad				X				X				X	
04	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores				X				X				X	
05	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.				X			X					X	
Nº	Imagen factual													
01	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.				X				X				X	
02	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.		X						X				X	
03	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.				X				X				X	
04	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.				X				X				X	
05	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.				X			X					X	
Nº	Imagen conceptual													
01	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.				X			X					X	
02	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil				X				X				X	
03	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional		X						X				X	
04	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.				X			X					X	
05	Los colaboradores se identifican con la institución				X				X				X	



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lindsay Montilla Pérez

DNI: 45210280

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023

Dra. Lindsay Montilla Pérez
DOCENTE UNIVERSITARIO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Imagen institucional

Nº	Imagen esencial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional			X				X					X	
02	La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa.			X				X					X	
03	Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores.			X				X					X	
04	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL.			X				X					X	
05	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización		X					X					X	
Nº Imagen contextual														
01	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.			X				X					X	
02	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.			X				X					X	
03	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad			X				X					X	
04	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores			X				X					X	
05	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.			X				X					X	
Nº Imagen factual														
01	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.			X				X					X	
02	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.		X					X					X	
03	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.			X				X					X	
04	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.			X				X					X	
05	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.			X				X					X	
Nº Imagen conceptual														
01	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.			X				X					X	
02	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil			X				X					X	
03	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional		X					X					X	
04	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.			X				X					X	
05	Los colaboradores se identifican con la institución			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mrto. David Steven del Castillo Naranjo

DNI: 70693767

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Mrto. DAVID STEVEN DEL CASTILLO NARANJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Imagen institucional

Nº	Imagen esencial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional				x				x				x	
02	La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa.				x				x				x	
03	Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores.				x				x				x	
04	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL.				x				x				x	
05	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización				x				x				x	
Nº	Imagen contextual													
01	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.				x				x				x	
02	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.				x				x				x	
03	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad				x				x				x	
04	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores				x				x				x	
05	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.				x				x				x	
Nº	Imagen factual													
01	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.				x				x				x	
02	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.				x				x				x	
03	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.				x				x				x	
04	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.				x				x				x	
05	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.				x				x				x	
Nº	Imagen conceptual													
01	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.				x				x				x	
02	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil				x				x				x	
03	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional				x				x				x	
04	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.				x				x				x	
05	Los colaboradores se identifican con la institución				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. SAAVEDRA SANDOVAL, RENÁN..... DNI:....00974279

Especialidad del validador (a):..... LICENCIADO EN EDUCACIÓN (DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD).....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



13 e Noviembre de 2023

DR. RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Imagen institucional

N°	Imagen esencial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional				x								x	
02	La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa				x								x	
03	Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores				x								x	
04	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL				x								x	
05	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización				x								x	
N°	Imagen contextual													
01	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.				x								x	
02	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.				x								x	
03	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad				x								x	
04	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores				x								x	
05	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.				x								x	
N°	Imagen factual													
01	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.				x								x	
02	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.				x								x	
03	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.				x								x	
04	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.				x								x	
05	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.				x								x	
N°	Imagen conceptual													
01	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.				x								x	
02	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil				x								x	
03	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional				x								x	
04	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.				x								x	
05	Los colaboradores se identifican con la institución				x								x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. LEVEAU CHAPPA, MICHEL ANGELO DNI: 74065320

Especialidad del validador (a): ECONOMISTA (MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA).

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

15 de Noviembre del 2023


Mag. Econ. Michelangelo Leveau Chappa
D. N. I. 74065320
CERSM - 311
ORCID: 0000 - 0001 - 5255 - 0467

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Imagen institucional

N°	Imagen esencial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional				x				x				x	
02	La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa.				x				x				x	
03	Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores.				x				x				x	
04	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL.				x				x				x	
05	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización				x				x				x	
N°	Imagen contextual													
01	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.				x				x				x	
02	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.				x				x				x	
03	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad				x				x				x	
04	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores				x				x				x	
05	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.				x				x				x	
N°	Imagen factual													
01	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.				x				x				x	
02	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.				x				x				x	
03	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.				x				x				x	
04	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.				x				x				x	
05	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.				x				x				x	
N°	Imagen conceptual													
01	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.				x				x				x	
02	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil				x				x				x	
03	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional				x				x				x	
04	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.				x				x				x	
05	Los colaboradores se identifican con la institución				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Burga López, Joaquín Rolando

DNI: 47712695

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 15 de Noviembre del 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión del trámite documentario

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
D2	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
D3	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
	P9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
D4	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
D5	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
	P14	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
D6	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
D7	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4

V de Ayken

0.91

Índice de la V de Ayken

Variable 2: Imagen institucional

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	P5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	P8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
	P9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	P12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	P13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
D4	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	P17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3

V de Ayken

0.91

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Tabla 6
Confiabilidad del número de preguntas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Número de preguntas: 20

Tabla 7
Confiabilidad del cuestionario gestión del trámite documental

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.883	20

Tabla 8
Confiabilidad del número de preguntas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Tabla 9
Confiabilidad del cuestionario de imagen institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	20

Base de datos estadísticos muestra piloto

V1: Gestión del trámite documental

N°	Incorporación				Registro			Clasificación			Almacenamiento			Acceso			Trazabilidad			Disposición			total					
	p1	p2	p3	Sub. Total	p4	p5	p6	Sub. Total	p7	p8	p9	Sub. Total	p10	p11	p12	Sub. Total	p13	p14	p15	Sub. Total	p16	p17		p18	Sub. Total	p19	p20	Sub. Total
1	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	8	91
2	4	5	4	13	4	4	3	11	3	5	3	11	4	4	3	11	5	3	4	12	4	5	5	14	4	4	8	80
3	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	2	10	2	4	3	9	2	3	3	8	5	4	4	13	4	1	5	70
4	5	3	5	13	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	10	95
5	5	2	3	10	5	4	2	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	3	10	4	5	3	12	3	3	6	71
6	4	4	3	11	3	4	2	9	3	3	3	9	4	3	3	10	4	2	4	10	4	4	5	13	4	1	5	67
7	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12	5	3	3	11	4	4	8	73
8	4	4	5	13	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	8	87
9	4	4	4	12	4	5	4	13	3	3	5	11	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8	80
10	3	4	4	11	5	4	3	12	3	3	4	10	4	5	4	13	3	4	5	12	5	4	5	14	5	5	10	82
11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	78
12	5	4	3	12	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7	73
13	5	3	3	11	5	5	3	13	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	8	89
14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	8	96
15	4	5	2	11	2	3	1	6	5	3	2	10	3	3	2	8	2	1	2	5	5	1	5	11	4	1	5	56
16	4	4	2	10	5	4	2	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	3	2	5	72
17	3	4	3	10	5	4	3	12	5	2	5	12	5	4	3	12	4	5	5	14	3	4	3	10	5	4	9	79
18	3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	9	87
19	4	4	2	10	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	3	9	4	3	3	10	5	5	5	15	4	3	7	64
20	4	3	4	11	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	7	76
21	4	3	4	11	5	5	4	14	5	4	3	12	4	4	3	11	4	4	4	12	5	3	3	11	4	4	8	79

22	4	3	4	11	5	4	5	14	5	3	4	12	3	5	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	80
23	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	10	95
24	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	6	65												
25	4	4	4	12	4	4	8	80																				
26	4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	5	3	3	11	4	5	9	84
27	5	5	4	14	3	3	5	11	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	5	15	4	3	7	81
28	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	8	78												
29	4	5	3	12	4	5	4	13	5	4	3	12	3	4	3	10	1	3	1	5	4	5	5	14	4	5	9	75
30	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	8	75

V2: Imagen institucional

I. Esencial						I. Contextual						I. Factual						I. Conceptual						
p1	p2	p3	p4	p5	sub	p6	p7	p8	p9	p10	sub	p11	p12	p13	p14	p15	sub	p16	p17	p18	p19	p20	Sub	Total
5	5	5	5	2	22	4	5	5	5	5	24	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	73
5	5	4	4	5	23	4	3	4	3	4	18	5	4	3	5	5	22	4	3	5	5	5	22	68
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	63
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	75
4	4	3	4	2	17	4	4	3	4	4	19	2	4	3	5	5	19	4	3	5	5	4	21	59
2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	4	19	4	4	3	5	3	19	4	4	4	3	4	19	55
4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	3	4	4	5	5	21	5	4	5	5	5	24	63
4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	2	4	4	20	4	4	5	5	5	23	71
4	4	3	3	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21	64
4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	5	20	3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	5	22	60
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	5	4	20	4	4	5	5	5	23	55
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	1	5	5	21	5	3	5	5	5	23	76
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	5	22	5	3	5	5	5	23	76
4	3	4	3	3	17	2	3	3	4	3	15	4	3	3	5	4	19	4	4	5	5	4	22	55
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	3	5	5	21	4	2	4	4	4	18	68
2	5	4	4	4	19	4	3	3	3	5	18	5	4	3	3	3	18	3	5	3	4	3	18	58
5	5	4	4	4	22	5	3	5	4	3	20	2	3	3	5	4	17	5	4	5	4	5	23	64
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	4	4	2	5	5	20	4	3	4	4	4	19	68
4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	5	4	3	5	4	21	3	4	4	4	4	19	61
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	5	19	58
5	4	3	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	66
4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	66

4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	62
4	4	4	4	3	19	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	19	70
5	5	4	3	3	20	4	3	4	4	3	18	3	4	4	2	3	16	4	4	4	5	3	20	57
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	62
4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	5	3	4	5	4	21	4	5	5	4	4	22	63
4	3	4	2	3	16	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	57

Base de datos estadísticos del a investigación

V1: GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	Inc	Reg	Cla	Alm	Acc	Traz	Dis	GT	
E1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	8	8	8	8	6	8	4	50
E2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	15	15	15	14	14	13	10	96
E3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	11	13	9	6	9	9	5	62
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	8	80
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	8	80
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	8	80
E7	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	13	12	12	12	12	8	84
E8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	12	12	12	12	12	8	79
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	8	80
E10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	12	12	11	11	12	8	78
E11	4	1	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	7	12	8	12	12	10	8	69
E12	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	9	11	9	8	9	7	6	59	
E13	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	11	11	11	11	11	11	8	74
E14	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	14	15	13	11	10	8	7	78
E15	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	11	12	9	11	9	8	7	67	
E16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	12	12	11	11	12	8	78
E17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	12	11	11	11	12	8	77
E18	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	11	12	10	12	10	10	6	71
E19	4	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	11	7	6	9	8	7	4	52
E20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	15	15	12	13	15	12	8	90
E21	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	12	14	14	13	14	13	9	89
E22	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	10	13	12	12	12	9	8	76

E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	9	9	9	9	9	11	5	61
E24	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	10	11	12	13	11	11	7	75
E25	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	12	12	11	10	13	13	8	79
E26	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	13	12	11	12	12	9	8	77
E27	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	13	13	13	12	12	14	8	85
E28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	11	10	12	12	12	9	7	73
E29	4	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	9	8	7	8	6	10	5	53
E30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	11	12	12	13	15	15	10	88
E31	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	12	11	13	14	14	11	7	82
E32	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	15	12	12	13	15	15	10	92
E33	4	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	9	8	7	8	6	10	5	53
E34	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	4	12	13	14	12	11	15	8	85
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	12	12	10	8	9	11	6	68
E36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	12	11	11	11	12	14	9	80
E37	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	13	14	13	13	13	15	9	90
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	12	12	10	8	9	11	6	68
E39	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	13	13	12	12	11	12	7	80
E40	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	13	12	10	8	9	11	6	69
E41	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	11	10	10	11	10	13	9	74
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	12	12	12	12	12	12	6	78
E43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	6	6	6	3	3	4	4	32
E44	3	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	4	8	5	5	5	5	6	5	39
E45	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	9	8	9	9	12	10	6	63
E46	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	13	9	12	11	12	11	7	75
E47	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	10	10	10	10	11	12	7	70
E48	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	10	8	6	7	7	10	6	54
E49	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	11	11	9	10	9	9	5	64

E50	3	4	2	4	2	1	3	2	4	2	3	4	5	4	4	4	5	3	2	3	9	7	9	9	13	12	5	64
E51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	8	80
E52	4	5	2	1	1	1	1	1	2	4	3	3	4	3	5	5	4	4	1	5	11	3	4	10	12	13	6	59
E53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	12	12	11	12	12	13	9	81
E54	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	12	12	13	13	12	13	7	82
E55	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	10	9	9	8	10	12	8	66
E56	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	10	11	13	12	12	11	7	76
E57	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	11	11	12	11	12	12	6	75
E58	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	12	11	13	14	13	13	9	85
E59	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	13	8	12	11	12	12	7	75
E60	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	15	15	13	14	13	13	8	91
E61	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	13	11	11	11	12	14	8	80
E62	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	5	4	4	4	1	13	12	10	9	8	13	5	70
E63	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	13	14	14	15	15	14	10	95
E64	5	2	3	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	10	11	12	10	10	12	6	71
E65	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	4	1	11	9	9	10	10	13	5	67
E66	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	12	9	10	11	12	11	8	73
E67	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	13	14	13	14	12	13	8	87
E68	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	13	11	13	11	12	8	80
E69	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	11	12	10	13	12	14	10	82
E70	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	11	11	12	12	12	8	78
E71	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	12	10	9	11	12	12	7	73
E72	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	11	13	13	15	15	14	8	89
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	15	15	15	15	14	14	8	96
E74	4	5	2	2	3	1	5	3	2	3	3	2	2	1	2	5	1	5	4	1	11	6	10	8	5	11	5	56
E75	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	10	11	12	10	12	12	5	72
E76	3	4	3	5	4	3	5	2	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	10	12	12	12	14	10	9	79

E77	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	11	13	13	14	15	12	9	87
E78	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	3	10	7	6	9	10	15	7	64
E79	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	11	12	12	12	10	12	7	76
E80	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	11	14	12	11	12	11	8	79
E81	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	11	14	12	11	12	12	8	80
E82	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	13	14	15	15	13	15	10	95
E83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	9	9	9	9	6	65
E84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	8	80
E85	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	11	11	15	13	14	11	9	84
E86	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	14	11	12	11	11	15	7	81
E87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	10	12	8	78
E88	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	1	3	1	4	5	5	4	5	12	13	12	10	5	14	9	75
E89	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	12	11	11	12	10	11	8	75
E90	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	12	12	13	11	11	13	9	81
E91	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	12	13	12	12	12	14	9	84
E92	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	14	12	12	14	14	15	10	91

V2: IMAGEN INSTITUCIONAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	ESE	CONT	FAC	CONC	I.I
E1	4	4	2	2	4	4	1	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	16	15	16	16	63
E2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
E3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	12	19	15	13	59
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
E5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	25	22	25	20	92
E6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	19	20	20	79
E7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	18	20	20	20	78
E8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	20	20	20	79
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
E10	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	19	16	19	18	72
E11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	18	20	20	77
E12	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	15	17	17	16	65
E13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	19	19	17	18	73
E14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	19	17	18	20	74
E15	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	18	18	15	16	67
E16	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	18	20	20	76
E17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	19	20	20	78
E18	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	19	19	18	20	76
E19	2	4	3	4	2	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	15	19	19	18	71
E20	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	19	21	20	22	82
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
E22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80

E23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	16	15	20	19	70
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	20	19	20	15	74	
E25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	22	24	24	24	94	
E26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	19	19	18	19	75	
E27	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	21	21	22	22	86		
E28	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	19	21	20	77	
E29	4	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	13	14	15	17	59		
E30	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	18	21	17	20	76		
E31	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	22	22	22	22	88		
E32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	20	20	20	25	85		
E33	4	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	13	14	15	17	59		
E34	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	25	25	25	98		
E35	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	19	17	22	21	79		
E36	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	17	19	17	18	71		
E37	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	22	22	22	21	87		
E38	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	19	17	22	21	79		
E39	5	4	4	3	5	4	5	2	1	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	21	15	18	22	76		
E40	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	19	17	22	22	80		
E41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	18	19	21	22	80		
E42	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	19	21	19	20	79		
E43	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	8	5	5	10	28		
E44	2	4	4	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	2	3	5	5	2	18	19	16	17	70		
E45	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	18	19	17	18	72		
E46	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	20	15	20	20	75		
E47	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	18	17	20	20	75		
E48	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	18	16	14	18	66		
E49	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	17	18	21	21	77		

E50	3	4	5	2	4	4	1	4	5	5	3	4	2	5	4	4	2	5	4	4	18	19	18	19	74
E51	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18	11	16	20	65
E52	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	2	5	4	4	3	5	5	5	14	14	18	22	68
E53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	20	20	20	23	83
E54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	20	19	19	20	78
E55	4	4	5	4	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	19	12	17	20	68
E56	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	15	13	18	18	64
E57	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	19	19	18	20	76
E58	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	22	22	22	22	88
E59	4	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	5	3	3	4	3	2	17	15	16	15	63
E60	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	22	24	22	25	93
E61	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	23	18	22	22	85
E62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	20	19	20	21	80
E63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	25	22	24	23	94
E64	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	4	3	5	5	4	17	19	19	21	76
E65	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	13	19	19	19	70
E66	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	18	19	21	24	82
E67	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	23	23	20	23	89
E68	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	17	21	22	21	81
E69	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	18	20	17	22	77
E70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
E71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	15	15	20	23	73
E72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	25	25	21	23	94
E73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	24	25	22	23	94
E74	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	17	15	19	22	73
E75	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	22	21	21	18	82
E76	2	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	19	18	18	18	73

E77	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5	22	20	17	23	82
E78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
E79	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	21	23	20	19	83
E80	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	19	17	21	19	76
E81	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	19	19	15	19	72
E82	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	20	21	20	23	84
E83	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	21	20	20	82
E84	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	20	20	20	78
E85	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	19	22	25	19	85
E86	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	3	20	18	16	20	74
E87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	20	20	18	20	78
E88	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	18	20	21	22	81
E89	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	17	20	20	73
E90	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	17	20	21	20	78
E91	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	22	23	23	21	89
E92	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	24	25	25	93

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UGEL SAN MARTÍN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CARTA N°⁰⁰⁷³-2023-GRSM-DRSM-UGELSM/D.

DE: Dr. Milton Avidón Flores
Director de Programa Sectorial III Unidad de Gestión Educativa Local
San Martín – Tarapoto

A: Solange Stefany Gonzales Ramírez
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César
Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación
aplicados en la institución a mi cargo

FECHA: Tarapoto, 20 de noviembre de 2023

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada **AUTORIZA** a **SOLANGE STEFANY GONZALES RAMÍREZ**, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: "Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023", el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación entre la gestión del trámite documentario y la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023, y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académica de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Unidad de Gestión Educativa Local
UNIDAD EJECUTORA 301 - SAN MARTÍN

Dr. Milton Avidón Flores
Director de Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTÍN TARAPOTO

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20187348341
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Dr. Milton Avidón Flores	DNI: 01122917

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión del trámite documentario e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos SOLANGE STEFANY GONZALES RAMÍREZ	DNI: 70987206

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización,