



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Sistema de gestión documental en los procedimientos  
administrativos en una unidad de gestión educativa local  
La Libertad, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Araujo Novoa, Arnaldo Josue ([orcid.org/0000-0001-7806-3165](https://orcid.org/0000-0001-7806-3165))

**ASESORES:**

Dr. Horna Clavo, Edilberto ([orcid.org/0000-0002-5241-6003](https://orcid.org/0000-0002-5241-6003))

Mg. Díaz Agreda, Jorge Luis ([orcid.org/0000-0003-1260-0727](https://orcid.org/0000-0003-1260-0727))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

A mis padres, por ser mi apoyo y su esfuerzo constante para lograr mi camino profesional.

A mis hermanas, por siempre ser mis compañeras y su confianza en mí en cada logro de mi vida.

A mi novia, por todo su apoyo incondicional para lograr mi camino profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios, por las bendiciones que he recibido y ser la luz de mi camino.

A los docentes de la universidad, por brindarme conocimientos necesarios para mi fortalecimiento profesional.

A la Universidad César Vallejo, por contar con el capital humano y tecnología de avanzada para la realización de mis estudios de posgrado.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, HORNA CLAVO EDILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023", cuyo autor es ARAUJO NOVOA ARNALDO JOSUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>                               | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| HORNA CLAVO EDILBERTO<br>DNI: 19188343<br>ORCID: 0000-0002-5241-6003 | Firmado electrónicamente<br>por: EHORNAC53 el 13-<br>01-2024 16:28:47 |

Código documento Trilce: TRI - 0706142





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARAUJO NOVOA ARNALDO JOSUE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 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  |
|---|--|
| ARNALDO JOSUE ARAUJO NOVOA<br>DNI: 73210330<br>ORCID: 0000-0001-7806-3165 | Firmado electrónicamente<br>por: AJARAUJO el 22-12-<br>2023 16:55:40 |

Código documento Trilce: TRI - 0706167



## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula .....   | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                       | iii  |
| Declaratoria de autenticidad del asesor .....              | iv   |
| Ddeclaratoria 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 .....                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 15   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                   | 15   |
| 3.2. Variable y operacionalización .....                   | 16   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 17   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....  | 18   |
| 3.5. Procedimientos.....                                   | 20   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                      | 21   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 21   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 22   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 31   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 38   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 40   |
| REFERENCIAS.....   | 41   |
| ANEXOS.....  | 47   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Niveles de la variable Sistema de Gestión Documental                       | 22 |
| Tabla 2. Niveles de la variable Procedimiento Administrativo                        | 23 |
| Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable Sistema de Gestión Documental    | 24 |
| Tabla 4. Niveles de las dimensiones del Procedimientos Administrativos              | 25 |
| Tabla 5. Correlación entre la variable Sist. de Gestión Documental y los Proc. Adm. | 26 |
| Tabla 6. Coeficiente de determinación   | 27 |
| Tabla 7. Correlación entre los Proc. Adm. y la dimensión Recepción de Documentos    | 28 |
| Tabla 8. Correlación entre los Proc. Adm. y la dimensión Emisión de Documentos      | 29 |
| Tabla 9. Correlación entre el Proc. Adm. y la dimensión Archivo de Documentos       | 30 |

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación

15



## Resumen

La presente investigación tiene objetivo determinar qué efecto tiene el sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. La metodología de investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental, descriptiva, transversal – correlacional causal. Se utilizó una muestra de 45 servidores civiles de una Unidad de Gestión Educativa Local en Trujillo, utilizando la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que fue validada por el juicio de expertos.

Entre los principales resultados se halló que existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. Así como que el sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023 tiene un valor de significancia es de 82,1% del Sistema de Gestión Documental tiene incidencia en los procedimientos administrativos. Se concluye que el Sistema de Gestión Documental en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023, presenta un nivel eficaz de 84,4%. Y, Los procedimientos Administrativos tiene un 77,8% de nivel eficaz de acuerdo con lo manifestado por los servidores públicos de la institución.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión Documental, procedimientos administrativos, Unidad de Gestión Educativa Local.

## **Abstract**

The present research aims to determine what effect the document management system has on the administrative procedures in a Local Educational Management Unit La Libertad, 2023. The research methodology is basic, with a quantitative approach, its design is not experimental, descriptive, transversal – causal correlational. A sample of 45 civil servants from a Local Educational Management Unit in Trujillo was used, using the survey technique and its instrument, the questionnaire, which was validated by expert judgment.

Among the main results, it was found that there is a direct significant relationship with a better document management system that influences the streamlining of administrative procedures in the Local Educational Management Unit La Libertad, 2023. As well as that the document management system in administrative procedures in A Local Educational Management Unit La Libertad, 2023 has a significance value of 82.1% of the Document Management System has an impact on administrative procedures. It is concluded that the Document Management System in the La Libertad Local Educational Management Unit, 2023, presents an effective level of 84.4%. Finally, Administrative procedures have a 77.8% effective level according to what was stated by the public servants of the institution.

**Keywords:** Document Management System, administrative procedures, Local Educational Management Unit.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con el avance de la tecnología en todo el mundo, se ha implementado el sistema de gestión documental para uso y aprovechamiento de este, sin embargo, la mayoría de las entidades continúan utilizando documentos en papel impreso, lo que genera una deficiente atención en cuanto a prestación de servicios al usuario sin un sistema de gestión de documentos. Según el Institute Of Management Development (IMD) el Perú se mantiene en el ranking de la era digital a nivel mundial al 2022, es decir que aún no se ha observado un avance suficiente en cuanto a la tecnología. Así también muchos países latinoamericanos no han logrado una recuperación en los niveles de la prepandemia (Forbes, 2022).

En un estudio realizado en Ecuador, relacionado con el sistema de gestión documental y como fue diseñado para el uso interno de la Universidad de Otavalo, se logró identificar que, en cuanto a los cambios en la ciudadanía referente a la tecnología digital, se convirtió en un elemento clave, permitiendo de esa manera optimizar los procesos administrativos, universitarios, con los constantes avances de la tecnología, sin embargo en la institución de estudio se detectó que carece de sistema de gestión documental en el manejo de su información (Vera et. al, 2020).

Por otro lado, un estudio en Cuba analiza al sistema de gestión documental en gestión de información de una universidad, donde se identifica que con la falta de implementación de esto existe información que se duplica y sin clasificar, incidiendo de esta manera en el personal que labora, puesto que no se les capacita de manera oportuna, generando una mala eficiencia en cuanto a las funciones administrativas que realizan (Díaz, et. al., 2021).

Dentro del contexto peruano, la secretaría de gestión pública de PCM, plantea un modelo de gestión documental, donde se aprobó con una resolución que contenía ciertos parámetros que debían cumplir las instituciones siguiendo los 3 niveles de gobierno para implementarse en el año 2018. Por lo que la SGP el día 18 de marzo de 2020, informó que solo 80 instituciones cumplieron con dicha implementación, en la cual esta consideró al MINEDU más no a la UGEL expuesta en el estudio (Secretaría de Gobierno Digital, 2017).

Respecto al ámbito local, se pudo observar que en el 2019 debido a la pandemia que toco atravesar, muchas instituciones públicas, se vieron en la necesidad de implementar su plataforma digital con la finalidad de que el usuario desde donde este pueda ingresar la documentación y de esa manera sean atendidos sus procesos administrativos que solicite. Por ello el gobierno digital aprobó el modelo de gestión documental, donde todas las instituciones del Poder Ejecutivo deben incluirla obligatoriamente, indicando que deben incorporar en sus POI las acciones necesarias para la implementación (Diario El Peruano, 2017).

En ese ámbito, la Unidad de Gestión Educativa Local de La Libertad, tiene como misión brindar servicios de calidad a toda su comunidad educativa, que comprenden los distritos de: Florencia de Mora, Huanchaco y La Esperanza, su finalidad es asegurar una alta calidad en la educación. Los últimos años, se observó que existe gran carga de expedientes por parte de los directores, docentes, padres de familia y comunidad educativa, debido a la implementación de un nuevo sistema, en la que el personal desconocía el funcionamiento, implicando mayor responsabilidad, debido a la falta de capacitación a los servidores del estado. Aunado a ellos, los procedimientos administrativos se vieron retrasados por implementar el sistema de gestión documental, debido a la demora del personal en la atención de éstos, generando incomodidad en los usuarios.

Es así, que se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué efecto tiene el sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023?

La investigación de acuerdo con su justificación teórica, en donde se consideró los estudios y se logró determinar información importante para conocer si al implementar el sistema de gestión documental se logra mejorar en los procedimientos administrativos, y así contribuir con el conocimiento relevante a otras investigaciones. La Justificación práctica, permite que, con la implementación del sistema de gestión documental exista una mejora en cuanto a los procedimientos administrativos en todas las entidades siendo más eficientes y eficaces. Finalmente, la justificación metodológica, porque ayudó a conocer la relación entre variables, así como establecer los instrumentos de la investigación,

los que se validaron por expertos y que sean usados como referentes en nuevos estudios.

En cuanto a los objetivos, se plantea el siguiente objetivo general: determinar qué efecto tiene el sistema de gestión documental en los procedimientos administrativo en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. Como objetivos específicos: i) Determinar el nivel del sistema de gestión documental en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; ii) Determinar el nivel de los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; iii) Analizar qué efecto tiene la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; iv) Identificar qué efecto tiene la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; y, finalmente, v) Establecer que efecto tiene el archivo-espacio de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

Por último, la hipótesis general planteada para la investigación es la siguiente: Hi: Existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. Ho: No existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. Como hipótesis específicas: i) Existe un efecto significativo de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; ii) Existe un efecto significativo de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.y, finalmente, iii) Existe un efecto significativo del archivo-espacio de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se ha encontrado a Ponce & Vásquez (2022), en su investigación analizaron cómo impactó los sistemas informáticos en la mejora de la gestión documental en el proceso administrativo de una universidad amazónica. En donde se aplicó métodos hipotéticos deductivos en un diseño pre y post – test, su muestra de 53 trabajadores de la institución. Los principales resultados se encontraron que existía diferencias en los valores medidos antes y después del experimento. Por lo que se concluyó que el uso de sistemas informáticos tiene un impacto positivo en la gestión documental de los procesos administrativos de la mencionada institución. Por su parte, Solano (2021) tiene el propósito de analizar qué relación existe en la gestión de archivos y los trámites administrativos en el Gobierno Local de Huánuco. Este estudio de tipo aplicado y enfoque cuantitativa, no experimental, descriptiva - correlacional. Con una muestra de 9 Directivos del archivo Regional de la misma. Los hallazgos correlacionaron significativamente según coeficiente de Pearson de 0,962 y  $p=0,000$ , es así como se aceptó la hipótesis de estudio. Concluyendo que el 100.00% respondieron que están minuciosamente categorizados, organizados y gestionados, pues la gestión de archivos se conecta positivamente con la otra variable.

Al mismo tiempo, Chang (2020) quien expone como propósito medir el impacto de los modelos de gestión documental en los procedimientos administrativos en una UGEL Limeña. La naturaleza del estudio fue básica, cuantitativa, correlacional causal, transversal y no experimental, además del hipotético-deductivo. Contó con una muestra de 70 servidores, sobre los cuales se hizo un muestreo probabilístico, obteniéndose como hallazgos que el valor de Wald fue de 9,996 con una significancia de 0,002 entre variables. Concluyendo en la existencia significativa de las variables, donde se desistió de la hipótesis nula. De igual forma las dimensiones recepción, emisión y despacho de documentos tuvieron una impresión significativa y la dimensión archivo no presentó el mismo impacto significativo ya que su valor fue 2,008 según coeficiente Wald.

Así mismo, Prado (2021) en su artículo de investigación realizado de una UGEL Contumacina con el objetivo de conocer cómo incide la simplificación

administrativa en procesos de gestión. Su metodología es cuantitativa, no experimental y de relación causal. La muestra estuvo compuesta por 54 servidores de la misma institución. Los resultados encontrados argumental que el 74% considera que se realiza una buena simplificación administrativa y 57% en niveles normales en lo que se refiere a procesos administrativos. También, el valor Tau-b de Kendall (0,162), Rho de Spearman (0,175) de  $\alpha=0,206$ . Concluyendo que el impacto de simplificación administrativa es pequeño y sin importancia en los procesos de gestión dentro de la entidad.

Por otro lado, Talavera y Villegas (2019), en su investigación analizaron la relación de dos variables, digitalización y procedimientos administrativos realizado en una universidad de Lima. Su metodología es no experimental con enfoque cuantitativo, así mismo, descriptiva correlacional, se consideró una muestra a 30 empleados de la oficina de trámite documentario, en el que se aplicó un cuestionario recolectando la información para cada una de las variables, contando con el debido proceso de validez y confiabilidad. Los productos encontrados en cuanto a la digitalización muestran que el 76.7% refiere estar de acuerdo, así mismo el 46.7% también aduce estar de acuerdo, en tanto que según el índice de Rho Spearman fue de 0,981 y  $\alpha=0,019$  en donde tomaron en cuenta su hipótesis alterna. Concluyendo que existe relación directa de digitalización documental y los procedimientos administrativos.

A nivel internacional, se identificó a Romero et. al (2021) cuyo propósito fue identificar las diversas técnicas relacionadas a la gestión documental en entidades públicas ecuatorianas. De método descriptivo transeccional y de enfoque mixto. Para lo cual se usó a la totalidad de la población como muestra compuesta por empleados administrativos de cuatro empresas públicas de la provincia de Latacunga. Entre los hallazgos se obtuvo que, el 64% de los encuestados cree que su gestión documental esta actualizada, sumando a ello un 59% considera que se ingresa documentos estructurados compuestos por registros informativos y capturas, para luego convertirlo a formato digital. Concluyendo que evidentemente las entidades públicas analizadas están aplicando una gestión documental eficiente, caracterizada por la implementación de procesos para digitalizar los documentos permitiendo su procesamiento a mayor escala y mejor, proyectando

así mayor beneficio en su uso.

Por otra parte, González et. al (2021) en su publicación realizada en Guatemala, tiene como objetivo evidenciar la relación de la gestión con la eficacia de los servicios y el impacto de la automatización de los procesos administrativos. Cuya estrategia de trabajo fue del tipo mixto y de alcance explicativo. Se utilizó como instrumento el análisis documental y la encuesta, los mismos que fueron aplicados a 381 educandos, 282 docentes y 145 administrativos. Como principales resultados se obtuvo que la consolidación en cuanto a los servicios con los procedimientos, viabilizan la gestión de tiempo y costos por la implementación de la modalidad virtual, así como la aceptación de la automatización de los servicios administrativos (reducción de uso de papel). Concluyendo que el desarrollo de cambios a través de sistemas de gestión demuestra la eficiencia y mejora de los servicios públicos permitiendo minimizar el consumo de recursos en el corto, mediano y largo plazo; existiendo servicios gubernamentales de calidad, inmediatez y respuesta integral.

También se tiene a Castillo et. al (2021) quienes indagaron en una universidad cubana con el designio de hacer consistente el sistema de gestión documental con una gobernanza abierta, transparente, comprometida e inclusiva, en miras de fortalecer la rendición de cuenta y el control. Este estudio se expuso desde un enfoque mixto y explicativo a partir de la triangulación de dos metodologías, respecto a la gestión documental y otro del ámbito de la gestión de requisitos. Teniendo como resultados 22 elementos y 201 requisitos de carácter funcional y no funcional, maleable y modular que debe establecerse para que funcione eficazmente el SGD. Concluyendo que esta implementación erigirá capacidades efectivas en la toma de decisiones en la nombrada entidad, minimizando riesgos en la gestión de documentos de archivo y fortalecerá los controles internos usando información de elevada calidad.

De otro lado, Intriago & Villavicencio (2019), en su artículo de investigación realizado en empresas públicas de Ecuador, tuvo como finalidad conocer sobre cómo se relaciona el sistema de gestión documental y el manejo de la documentación digital, desde la perspectiva de las secretarías, para lo cual



desarrollaron una investigación de enfoque mixto y descriptivo. Se aplicó como técnica la encuesta a 15 secretarías del sector público, en donde se analizó el resultado en el que se encontró valores del 100% en los cuatro criterios que consignaron. Concluyendo que este sistema es eficaz y seguro para la documentación, puesto que mediante el mismo les va a permitir conocer los procesos y/o procedimientos que se realicen, así como facilitara la manipulación de documentos digitales al momento de que se realice la búsqueda, generando resultados eficientes y eficaces.

Por último, Román (2018) cuya indagación tuvo como objetivo proponer un método de gestión documental que asegurara la transparencia en la alcaldía de Cartagena. Desde un punto de vista metodológico se incluyó enfoques mixtos, tipos básicos y niveles de explicación. La muestra estuvo compuesta por 18 oficinas de la cita alcaldía. Los resultados demuestran que la metodología DIRKS para el diseño del sistema de gestión documental promueve la recuperación y acceso de los documentos. Concluyendo que implementar esta tecnología de gestión documental no sólo garantizará la transparencia de la información pública, sino que también evitará la pérdida de los documentos o el riesgo de deterioro y reducirá los tiempos de respuesta de los usuarios.

Continuando con las bases teóricas de la variable independiente Sistema de Gestión Documental, se considera en primer lugar a Saffady (2004) cuya propuesta está relacionada con cinco aspectos de la gestión de la información, tales como determinación de los períodos de retención de documentos; garantizar las regulaciones oficiales y el cumplimiento de las leyes; administrar registros de organización inactivos; organizar y recuperar registros activos; y por último proteger datos importantes. A partir de ello se puede decir que es difícil implementar un sistema de gestión del conocimiento sin la presencia de un sistema de gestión documental o archivo, que es uno de los pilares de la gestión de la información y un elemento esencial para la utilización y organización de los recursos de información internos de una empresa (Mena, 2004).

Así pues, según la teoría de la edad de los documentos propuesta por Carlos Wyffels en el año 1972, quien afirma que todo documento atraviesa tres etapas: la

etapa administrativa, en donde los documentos se procesan y distribuyen para uso frecuente; etapa intermedia, el documento en cuestión rara vez se hace referencia o se utiliza como fondo; y la etapa histórica, los documentos tienen un valor duradero porque tienen valor científico o cultural y necesitan ser preservados para siempre. De esta manera, argumentó, que el documento tiene derecho propio (Wyffels, 1972, como se citó en Heredia, 1991). Así mismo, el Modelo de Gestión Documental – MGD, propuesto por la Secretaría de Gobierno Digital, permitido por Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI, que la estipulación documental es el campo responsable de la recepción, emisión, fichero y suministro de la referencia de una determinada entidad (Secretaría de Gobierno Digital, 2017).

Además, es importante considerar las definiciones para profundizar más en el estudio, según Russo (2011) se le conoce al conjunto de actividades que favorece al control y coordinación de puntos que se relacionan con la distribución, acceso, conservación, almacenamiento, organización, recepción y creación de documentos. Según el autor Bermúdez (2016) quien indica que es considerado como una de las herramientas tecnológicas que usan con mayor frecuencia las instituciones en sus 3 niveles de gobierno, la cual fue creada para optimizar los procesos administrativos, tener una mejor organización de documentos y con ello lograr satisfacer las necesidades de las instituciones.

Así también, Sosa y Caballero (2022), en la que manifiestan que se relaciona con el ciclo vital y aquella que inicia con el ingreso de documentos que se debe gestionar en las diferentes áreas, según funciones que se encuentren establecidas por la parte de los miembros de las organizaciones, según sus actividades que realicen. Por otro lado, el autor Llansó (1993) define como la parte práctica que se debe tener en cuenta al momento de su uso, mantenimiento, creación, y archivo final de los documentos referente a la información que contenga. Finalmente, se precisa como una herramienta que realiza la captura, recuperación y almacenamiento de la documentación tomando en cuenta el uso de las técnicas y tecnologías que ayuden a una mejora de la organización en cuanto a la información (Galor, 2018).

Los sistemas de gestión documental (DMS) se dividen en dos tipos. Se trata

de un sistema que soporta en forma electrónica el servicio y circulación de documentos en papel. El segundo sistema, que se analiza en esta publicación, es un sistema que admite electrónicamente la gestión de documentos electrónicos. Los documentos se dividen según cuál es el lugar de su elaboración. Se trata de documentos externos que el gobierno local recibe de los solicitantes e internos, que se generan para fines internos. Antes de que los documentos en papel sean colocados en el Sistema, deben ser digitalizados (Marciniak, Zagajewski, & Łagutko, 2013).

Esto es posible mediante la reescritura de los datos del documento (también la reescritura parcial de los datos con un escaneo de la imagen del documento) o haciendo uso del software que admita esta acción. Una buena solución parece ser el uso de OCR (llamado Reconocimiento Óptico de Caracteres), que es capaz de interpretar correctamente la imagen de mapa de bits escaneada y guardarla como formato editable u otro formato deseado por el usuario. Analizando el coste de licenciamiento e implementación, encontramos una variedad de herramientas tanto comerciales como gratuitas, normalmente basadas en la licencia GPL (Marciniak, Zagajewski, & Łagutko, 2013).

Se diferencian entre sí, sin embargo, tienen ciertas características convergentes. Estos son principalmente: Identificadores de documentos, en cualquier sistema informático que sirva para gestionar información, es importante que exista conexión entre algunos objetos. Estas conexiones pueden existir en las bases de datos, bibliografías, enlaces hipertextuales y en muchos otros lugares. La mayoría de los sistemas de gestión documental han implementado un sistema de identificación y enlaces entre documentos (Navarrete, et. al, 2019).

Los metadatos, en la gestión documental, en las bibliotecas digitales o incluso en Internet existe una necesidad generalizada de describir el documento con informaciones que no necesariamente forman parte de su contenido. Estas descripciones a veces se denominan atributos y, a veces, metadatos. Los metadatos facilitan la descripción, organización, recuperación y acceso a los recursos de información. Algunos sistemas tienen la capacidad de generar o sugerir metadatos en función del contenido del documento (Hidalgo, Labra & Ordóñez,

2018).

Con respecto a las dimensiones de la variable independiente se consideró las siguientes: recepción de documentos, emisión de documentos y archivo-espacio de documentos.

La Secretaria de Gobierno Digital (2017), sintetiza las dimensiones en los siguientes aspectos: recepción, es la primera etapa donde se han establecido los criterios de recepción de los documentos, como lo señala el TUO – Ley 27444; que permite la implementación de sistemas o aplicaciones de gestión documental para la recepción digital de expedientes, actualmente todo ingreso físico de documentos deben ser digitalizados para su procedimiento informático, por medio de captura de imágenes, criterios de recepción de documentos electrónicos e instauración de horarios. Esta implementación de servicio digital permite que los mecanismos informáticos sean utilizados por todas las entidades del estado y se agilice la recepción de expedientes en la institución.

Conforme a la dimensión emisión, donde se generan los documentos digitalizados con su respectiva firma, cuenta con formatos según cada tipo de trámite que se desea realizar en la entidad, se toma en cuenta el plazo pertinente según lo establecido, considerando las excepciones que se presente.

Para la dimensión archivo, es el procedimiento de archivar (seleccionar, describir, organizar y conservar el documento) se establecen actividades que permite la valoración del documento, se delimita por los lineamientos y tiempo correspondiente para su conservación en la documentación digital.

Finalmente, para la dimensión despacho, se implementan actividades que permiten garantizar que los documentos digitales o documento físico que fue recepcionado adecuadamente, así mismo, facilita el control de la documentación que ha sido despachada de forma manual o automática por el sistema, con la finalidad de que se verifique su recepción, así como en los casos de excepciones. Con respecto a las dimensiones que se han considerado en el presente estudio: recepción de documentos, emisión de documentos y archivo de documentos se definen de la siguiente manera: Rokhayati et al. (2019) define a la

recepción de documentos a la operación de generada en el departamento administrativo, donde se verifica y controla los documentos que remite una persona jurídica o natural e ingresan a la institución. García (2015) define a esta dimensión como el procedimiento del ingreso de la documentación a la entidad y procede al departamento de archivo, así como la verificación propia y su control, obteniendo la calificación de recibido, clasificado, repartido y despachado.

Respecto a la dimensión emisión de documentos, Cabanacoza (2017) define a la circulación y creación de documentación que es generada por la institución, que se perciben por medios tradicionales o digitales y sean usados en el plano laboral. La generación de documentos se realiza mediante el trámite adecuado en función administrativa, debido a que las entidades públicas se mantienen en la evaluación permanente desde el principio para un correcto emplazamiento físico de la documentación, seguido del flujo del proceso y su debida consigna (Ayas y Yanarta, 2020).

Por último, para la dimensión archivo de documentos, se define al proceso que se reúne el conjunto o colectivo de documentos, sea de cualquier procedencia o tipo, quiere decir, por medio de la presentación y producción de la organización y sujeto público o privado, para encontrarse en la categoría de términos aceptables (Ilmudeen y Bao,2018).

En cuanto a las teorías de la variable dependiente procedimientos administrativos, en Perú el organismo que regula las adquisiciones estatales es el Órgano Supervisor de Contrataciones del Estado, actúan al amparo de la Ley de Contrataciones del Estado del 9 de enero de 2016, Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado - (LCE) y su normativa vigente desde el Decreto Supremo N° 350-2015-EF., con este reglamento se busca que todas las entidades estatales apliquen la ley de manera exhaustiva en los procesos de adquisiciones, esto permitirá que las adquisiciones se realicen en tiempo y forma, en mejores condiciones de precios, calidad que aseguren la transparencia en cada entidad estatal, es decir, se busca que las adquisiciones son eficientes, intentar poner fin a los actos de corrupción. (Armijos, Bermudez & Mora, 2019).

Este estudio permitirá a la entidad corregir y prevenir que sus funcionarios infrinjan y cometan actos ilícitos cuando hagan uso de la ley de contrataciones estatales, dictándose medidas y directivas que permitan realizar adquisiciones directas, pequeñas compras, licitaciones, etc. adecuadamente, para lo cual deben establecerse bajo el control de políticas que permitan la realización de seguimientos con la finalidad de mejoras en el procedimiento de ejecución de la gestión administrativa, logrando transparencia, corrigiendo los errores donde la institución pueda así adquirir bienes y servicios en los plazos establecidos, mejorando la calidad a menor costo en beneficio de la entidad, estas acciones provocan que la población mejore en su percepción y desconfianza que se han ganado por parte de las entidades estatales (Münch, 2014).

Asimismo, se han tenido en cuenta los siguientes trabajos internacionales previos: la falta de una adecuada planificación presupuestaria tiene causas negativas en las adquisiciones estatales por rotación de personal, cambiando las reglas para contratar en instituciones públicas, sin utilizar una adecuada partida presupuestaria. En consecuencia, para la ejecución de las etapas de los contratos es necesario planificar el Plan Operativo Anual y capacitar al personal que ejecuta esta programación, pudiendo así controlar y evaluar efectivamente la gestión (Chiavenato, 2017).

Así también, se considera a la Ley N° 27444 (2019) artículo 29, refiere como la totalidad de actos y procedimientos tramitados dentro de una institución que dan lugar al dictado de un suceso que produce efectos jurídicos individuales o separados sobre los derechos, obligaciones o intereses de las personas bajo control.

También se ha considerado diferentes conceptos que profundizan al respecto, según López (1977) todo procedimiento administrativo es el conjunto de normas y procedimientos previos a la producción del acto administrativo y que buscan regularlo desde su inicio, hasta el momento en que se emite, su implementación y los recursos que se pueden interponer en el ámbito administrativo.

Según el autor Loo (2017) define al procedimiento administrativo como un mecanismo o herramienta que ayuda a la recopilación de la información en cuanto

al alcance, existencia de una situación determinada para la lograr la mejor decisión que satisfaga el interés público.

La forma innovadora de administración está en proceso de desarrollo y mejora continua. El ingreso a las instalaciones de los solicitantes está diseñado para mejorar tanto el trabajo de los locales como las diligencias que realizan los propios peticionarios, también debe mejorar la calidad del servicio. A pesar de sus muchas ventajas, los servicios electrónicos no son muy populares en la sociedad. El problema también podría ser que tales soluciones no sean integrales, es decir, que no impidan visitar la oficina para cumplir con requisitos burocráticos. La razón de esta situación puede ser el hecho de que la información sobre los servicios electrónicos no se difunde lo suficiente; a menudo sucede que los individuos que desean iniciar su negocio propio no conocen este tipo de servicio. Otro obstáculo puede ser una renuencia natural por parte de funcionarios y empresarios a soluciones nuevas e innovadoras, estando más inclinados a resolver los problemas de la manera tradicional, pero que a menudo requiere mucho tiempo para ambas partes (Asca, et. al, 2021).

Una importante barrera para los individuos que quieren aprovechar los beneficios del gobierno electrónico es el hecho de que los formularios electrónicos a menudo están escritos en el idioma oficial, idioma que muy a menudo resulta incomprensible para el ciudadano común. Parece que la simplificación de la construcción de formularios electrónicos con los comentarios pertinentes y la promoción del gobierno electrónico debería suponer una mejora en el futuro y hacer que el uso de la oficina electrónica sea intuitivo para la gente corriente que quiera iniciar un negocio (Asca, et. al, 2021).

Continuando con las dimensiones respecto a la variable dependiente, estas fueron: inicio, ordenación, instrucción y terminación. De Alarcón (2018) señala que existen 4 fases que la componente:

Respecto a la dimensión inicio, se la puede definir como la etapa inicial de todo proceso administrativo, donde se ingresa la documentación a la entidad, comprende a la solicitud u oficio del usuario.

Para la dimensión ordenación, es la creación del expediente administrativo, donde inicia el oficio del procedimiento, ejecutándose la concentración y posibles observaciones para que los administrativos subsanen en caso sea necesario.

Respecto a la dimensión instrucción, es donde la autoridad administrativa hace la evaluación correspondiente a la documentación que se ingresa a la institución, así como las pruebas, alegaciones e informes que se adjuntan y generen la resolución del procedimiento.

Y finalmente, la dimensión terminación, por el cual el proceso culmina mediante el acto administrativo de la resolución, abandono del usuario, renuncia o que el tiempo transcurrido existe silencio administrativo, es decir no se obtuvo respuesta de la autoridad administrativa.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, se encarga de describir fuentes documentales de cada una de las variables, permite la ampliación del conocimiento acerca de la realidad observada, analiza de cada una de las variables según la información se encuentra al aplicar los instrumentos de recolección de datos. Por lo que el presente estudio se encarga de describir el sistema de gestión documental y cómo influye en el procedimiento administrativo. Respecto al enfoque la investigación es cuantitativa, permitiendo la presentación de los resultados de manera cuantificable, que permita su fácil entendimiento y comprensión.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, debido a que la investigación no se han alterado o manipulado las variables para su estudio, y transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento. Además, de acuerdo con el alcance la investigación es correlacional causal, donde se busca asociar las variables para medir la relación que tienen entre ellas, y analizar la repercusión que se mide por correlación entre las variables. Relacionado sobre el nivel, la presente investigación es descriptivo debido a que se encarga de examinar los resultados seguido de la aplicación del instrumento a la muestra para reconocer las características de la población para resolver la problemática de investigación.

Dónde:

M: Muestra de la investigación

V<sub>i</sub>: Análisis del Gobierno Digital

V<sub>D</sub>: Análisis del Síndrome de Burnout

R: Relación entre las variables – Causalidad

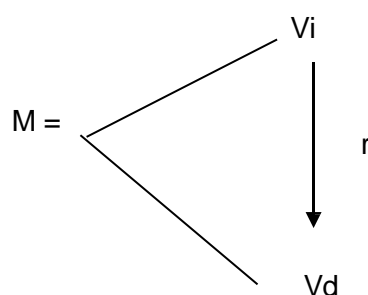


Figura 1. Diseño de investigación

### **3.2. Variable y operacionalización**

**Variable Independiente:** Sistema de Gestión Documental

**Definición Conceptual:**

Se les conoce a las acciones que permiten la modernización del proceso administrativo, tomando en cuenta la documentación generada relacionada con el tema, que ha sido posteriormente archivada digitalmente para mayor seguridad, transparencia y fidedigna como corresponde, tomando en cuenta lo expuesto por Ramírez (2021) en su estudio sobre el sistema de gestión documental.

**Definición Operacional:**

Referente a la definición operacional de la variable Sistema de Gestión Documental, consta de 3 dimensiones: Recepción de documentos, Emisión de documentos y Archivo de documentos, por lo que los datos recabados serán por medio de cuestionarios en escala ordinal tipo Likert. Tomando en cuenta las dimensiones consideradas en el estudio de Ramírez (2021).

**Indicadores:**

Para medir la variable se han identificado 9 indicadores que lo comprende: revisión, digitalización, registro, generación de documentos, derivación de documentos, seguimiento, archivamiento, búsqueda y respuesta.

**Escala de medición:**

Intervalo

**Variable Dependiente:** Procedimientos Administrativos

**Definición Conceptual:**

El procedimiento administrativo se le conoce al mecanismo que desarrollan las autoridades administrativas de tal manera que recabe información relacionado con las características, naturaleza, existencia y alcance de

situaciones específicas, las cuales permita la toma de decisiones que contribuyan a la satisfacción del interés público, ajustado con el ordenamiento jurídico nacional, quiere decir que permite el planteamiento de alternativas de solución de acuerdo con las normas administrativas que lo rijan. Dicha información es considerada del estudio realizado por Chang (2020).

#### **Definición Operacional:**

Referente a la variable Procedimientos Administrativos, consta de 4 dimensiones: Inicio, ordenación, instrucción y terminación, por lo que los datos recabados serán mediante cuestionarios en escala ordinal tipo Likert. Tomando en cuenta las dimensiones en el estudio de Chang (2020).

#### **Indicadores:**

Para medir la variable se eligieron 11 indicadores que son: presentación de expedientes, recepción documental, observaciones, acumulación, representación, conformación del expediente, queja, incidentes administrativos, alegatos o alegaciones, informe final, proyección de resolución, resolución final, desistimiento, abandono, caducidad y silencio administrativo.

#### **Escala de medición:**

Intervalo

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

En el presente estudio se consideraron a todos los servidores civiles de una UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) en la región de La Libertad, comprendida por un total de 50 colaboradores, tomando en cuenta la definición presentada por Robles (2019) que considera a la población como conjunto de personas u objetos que se desean investigar.

- **Criterio de Inclusión:** todos los servidores civiles que laboran actualmente en el periodo 2023 en la UGEL La Libertad y que permitieron el llenado del instrumento de investigación (cuestionario).
- **Criterio de Exclusión:** Todos los servidores civiles que no se encuentran laborando en el periodo 2023 o se encuentran de licencia, puesto que no se logrará la aplicación del instrumento de investigación.

### **3.3.2. Muestra**

Para la presente investigación se han considerado 45 servidores civiles de una Unidad de Gestión Local en región de la Libertad como muestra, así como la define Condori (2020) que es una parte o un segmento de la población considerados como sujeto de estudio donde se aplicó el instrumento.

### **3.3.3. Muestreo**

El presente estudio ha considerado utilizar el muestro no probabilístico, la muestra ha sido tomada por conveniencia tomando en cuenta los criterios necesarios que debe cumplir para la aplicación de los instrumentos y sea confiable y valida la información para evaluar e identificar los resultados que presente resolver la problemática de estudio respondiendo cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Son los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad.

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

Las técnicas que se utilizaron en el presente estudio son: la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario con una escala de medición ordinal de Likert, considerando ítems con preguntas cerradas. Otra técnica utilizada es la

observación con su instrumento la guía de observación que permite conocer características de la muestra que influye en la aplicación de los instrumentos. Finalmente, la técnica que se utilizará el análisis documental, con su instrumento la guía de análisis documental, que permite analizar la variable del sistema de gestión documental, así como los procedimientos administrativos, dicha información tiene una escala de medición ordinal tipo Likert.

Es de suma importancia mencionar que el cuestionario aplicado para la variable sistema de gestión documental utilizado por el autor Ramírez (2023), tiene un total de 16 ítems considerando la escala de medición de: Nunca (1), pocas veces (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Así mismo, con respecto a la variable procedimientos administrativos el cuestionario utilizado por el autor Chang (2020) se ha elaborado con un total de 17 ítems, tomando en cuenta la escala de: Nunca (1), pocas veces (2), a veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

### **Validez**

Se le denomina a la acción de validar el instrumento que puede ser por medio del juicio de expertos, que confirmen la correcta elaboración y aplicación del instrumento a la muestra seleccionada (Ventura, Arancibia & Madrid, 2017). Los instrumentos seleccionados han sido adaptados de los estudios de Ramírez (2023) y Chang (2020) donde considera las variables gestión documental y procedimientos administrativos respectivamente, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores que permiten la evaluación de las variables. Asimismo, se han modificado las preguntas de manera que se relacione con la muestra considerando el análisis y opinión de juicio de expertos: Mg. Wilton Hugo Flores Gutiérrez; Mg. Laura Elizabeth Álvarez Cornejo y Mg. Tania Vanessa Colchado Cerdán. La validación de los expertos permitió mejorar la claridad y entendimiento de las preguntas planteadas, al corregirlas permitió la aplicación en la muestra, logrando la conformidad con los instrumentos seleccionados, validando su información y relación con las variables y cada una de sus dimensiones.

## **Confiabilidad**

Respecto al cálculo de la confiabilidad del instrumento se ha aplicado una muestra piloto (17 servidores civiles) que permite hacer el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach que su valor debe ser mayor a 0.7 (Anexo 4 y Anexo 5) para aplicar el instrumento en la muestra seleccionada. En el instrumento para la variable Sistema de Gestión Documental arrojó un valor de alfa de Cronbach de ,908, confirmando que el instrumento es confiable de aplicar, así mismo para la variable procedimientos administrativos se obtuvo un valor de ,974. Esto permite que se pueda medir correctamente la correlación existente entre las variables mediante la aplicación de coeficientes estadísticos conforme a la cantidad de la muestra obtenida, y mediarla de acuerdo con la escala de medición intervalo.

### **3.5. Procedimientos**

En la presente investigación primero se identifica la realidad problemática, que origina el problema de investigación, así como la elaboración de los objetivos y planteamiento de la hipótesis.

Posteriormente, se ingresó en la Unidad de Gestión Educativa Local la solicitud de permisos para la aplicación del instrumento a los servidores civiles, estableciendo el lugar, así como la hora y fecha de la aplicación del instrumento de manera presencial, al llevarse a cabo la reunión, se informó a los servidores civiles el propósito de la investigación garantizando la confiabilidad y veracidad de la información obtenida de ese modo permita la realización de los resultados que dan respuesta a la problemática de la investigación. La aplicación de la una muestra piloto permite la verificación de la confiabilidad del instrumento, mediante el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach. Luego de aplicar el instrumento a la totalidad de la muestra, se ingresa al aplicativo SPSS 27 con la finalidad de hacer el cálculo del coeficiente de R cuadrado y Shapiro para medir la correlación de las variables. Dichos resultados serán planteados en tablas que permitan su comprensión e interpretación. Seguido del análisis de la discusión entre resultados y

teorías previamente identificadas, por último, se plantea las conclusiones y recomendaciones para la institución y puedo dar solución a la problemática.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Respecto al método de análisis de los datos se utilizó el programa Excel para realizar la matriz de datos y luego por medio del software estadístico SPSS 27 se realizó el análisis estadístico, tomando en cuenta el estudio presentado por Rivadeneira et al. (2020) donde menciona que el software SPSS en particular, es un programa que dispone de opciones para acceder a procesamiento de información según las necesidades de los evaluadores, pudiendo realizar cálculos estadísticos y aprovechando las opciones que ofrece el sistema para manipular los datos y analizarlos de acuerdo con sus fines. Así mismo se consideró la técnica estadística descriptiva donde se determinaron los niveles para cada variable (gráficos de barras y tablas de distribución de frecuencias) y, finalmente, la prueba estadística de la estadística inferencial se utilizó para contrastar las hipótesis de relación (Spearman), especificando el nivel de significancia estadística que se fijó para los resultados (5%, es decir  $p < 0,05$ ).

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con las consideraciones éticas, la presente investigación se encuentra realizado según los lineamientos que el Código de Ética de la Universidad César Vallejo la conforma en la Ley 27815, se asegura que la información se encuentra correctamente parafraseada y auténtica según el reglamento de investigación APA 7 y las normas que la regulan, se respetan los derechos de autor colocando la mención de cada cita en caso lo competa. La información obtenida de la muestra de estudio tiene valores útiles sin ser alterados que permitan solucionar la problemática de investigación.

Además, haciendo uso del sistema de evaluación para el plagio, permitiendo confirmar la originalidad de la información, correcta cita y la aplicación del método correspondiente para su aprobación y validez de la información, y ser tomada para futuros estudios relacionados con las variables.

## IV. RESULTADOS

Luego de realizar el respectivo análisis de los datos obtenidos en la aplicación del instrumento, se encontraron los siguientes resultados luego de dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados, realizando el análisis de dimensiones para cada variable de estudio, así como el contraste de la hipótesis respecto a cada prueba estadística necesaria para evaluar la correlación de las variables según sus dimensiones.

### 4.1. Resultados descriptivos:

**Tabla 1.**

*Niveles de la variable Sistema de Gestión Documental*

| <b>Nivel</b> | <b>Intervalo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Eficaz       | 63-85            | 38                | 84.4              |
| Regular      | 40-62            | 5                 | 11.1              |
| Ineficaz     | 17-39            | 2                 | 4.4               |
| Total        |                  | 45                | 100.0             |

Nota: SPSS versión 23

#### **Interpretación:**

En la Tabla 1 se pueden observar los resultados de la variable Sistema de Gestión Documental, presenta un 84,4% de los encuestados manifiestan que se encuentra en un nivel eficaz, alrededor de un 11,1% que presenta un nivel regular y un 4,4% un nivel ineficaz de acuerdo con lo señalado por servidores civiles de la unidad de Gestión Educativa Local.



**Tabla 2.***Niveles de la variable Procedimiento Administrativo*

| <b>Niveles</b> | <b>Intervalo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Eficaz         | 63-85            | 35                | 77.8              |
| Regular        | 40-62            | 8                 | 17.8              |
| Ineficaz       | 17-39            | 2                 | 4.4               |
| Total          |                  | 45                | 100.0             |

Nota: SPSS versión 23

**Interpretación:**

Se puede observar en la Tabla 2 sobre los niveles de la variable Procedimiento Administrativo encontrando que un 77,8% tiene un nivel eficaz, mientras que un 17,8% se encuentra en un nivel regular y un 4,4% presenta un nivel ineficaz de acuerdo con lo manifestado por los servidores públicos de la institución.

**Tabla 3.***Niveles de las dimensiones de la variable Sistema de Gestión Documental*

| <b>Var./Dim</b>         | <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Recepción de documentos | Eficaz         | 36                | 80.0              |
|                         | Regular        | 9                 | 20.0              |
|                         | Ineficaz       | 0                 | 0.0               |
| Emisión de documentos   | Eficaz         | 42                | 84.0              |
|                         | Regular        | 1                 | 2.0               |
|                         | Ineficaz       | 2                 | 4.0               |
| Archivo de documentos   | Eficaz         | 31                | 68.9              |
|                         | Regular        | 11                | 24.4              |
|                         | Ineficaz       | 3                 | 6.7               |

Nota: SPSS versión 23

**Interpretación:**

En la Tabla 3 se identifican los niveles en las dimensiones de la variable Sistema de Gestión Documental, se encuentra que la dimensión recepción de documentos un 80% considera que se encuentra en un nivel eficaz, y un 20% menciona que su nivel es regular. Así mismo, respecto a la dimensión emisión de documentos, un 84% se encuentra en un nivel eficaz, mientras que un 2% y 4% se encuentran en niveles regular e ineficaz respectivamente. Por último, en la dimensión Archivo de documentos, se identificaron que un 68,9% arroja un nivel eficaz, un 24,4% expresó que se encuentra en un nivel regular, y un 6,7% presenta un nivel ineficaz. Se puede concluir que la dimensión archivo de documentos presenta más de una 30% en los niveles de ineficiencia y regular, siendo el que requiere mayor solución a la problemática.

**Tabla 4.***Niveles de las dimensiones del Procedimientos Administrativos*

| <b>Var./Dim</b> | <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Inicio          | Eficaz         | 35                | 77.8              |
|                 | Regular        | 8                 | 17.8              |
|                 | Ineficaz       | 2                 | 4.4               |
| Ordenación      | Eficaz         | 34                | 75.6              |
|                 | Regular        | 9                 | 20.0              |
|                 | Ineficaz       | 2                 | 4.4               |
| Instrucción     | Eficaz         | 34                | 75.6              |
|                 | Regular        | 9                 | 20.0              |
|                 | Ineficaz       | 2                 | 4.4               |
| Terminación     | Eficaz         | 35                | 77.8              |
|                 | Regular        | 7                 | 15.6              |
|                 | Ineficaz       | 3                 | 6.7               |

Nota: SPSS versión 23

**Interpretación:**

Concerniente a los niveles de las dimensiones del procedimiento, en la Tabla 4 se muestra que la dimensión inicio arrojó un 77,8% se encuentra en un nivel eficaz, un 17,8% señala que tiene un nivel regular, por último, un 4,4% considera que se encuentra en un nivel ineficaz. Respecto a la dimensión ordenación, donde un 75,6% con un nivel eficaz, también un 20% señala que se encuentra en un nivel regular, y así también un 4,4% arrojó que se encuentra en un nivel ineficaz. Respecto a la dimensión instrucción, encontró que un 75,6% tiene un nivel eficaz, así mismo un 20% y 4,4% arrojan que se encuentran en niveles de regular e ineficaz respectivamente. Por último, para la dimensión terminación, presentó un 77,8% se encuentra en un nivel eficaz, así como un 15,6% presenta un nivel regular y un 6,7% cuenta con un nivel ineficaz. Se puede concluir que las dimensiones ordenación e instrucción arrojaron más de 24% en los niveles ineficaz y regular, de ello se infiere que existe un porcentaje de significativo en los procesos administrativos por solucionar la problemática existente.

## 4.2. Resultados inferenciales:

### Contraste de la hipótesis General

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

Nivel de significancia estadística  $\alpha=0,05$

**Tabla 5.**

*Correlación entre la variable Sistema de Gestión Documental y los Procedimientos Administrativos*

|                                   |                         | <b>SIST.<br/>GESTION<br/>DOC.</b> | <b>PROC.<br/>ADMIN</b> |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| <b>SIST.<br/>GESTIÓN<br/>DOC.</b> | Correlación de Spearman | 1.000                             | ,839**                 |
|                                   | Sig. (bilateral)        |                                   | .000                   |
|                                   | N                       | 45                                | 45                     |
| <b>PROC.<br/>ADMIN.</b>           | Correlación de Spearman | ,839**                            | 1.000                  |
|                                   | Sig. (bilateral)        | .000                              |                        |
|                                   | N                       | 45                                | 45                     |

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). SPSS versión 23

### Interpretación:

En el contraste de la Hipótesis se observa en la Tabla 5 el cálculo de la correlación de las variables Sistema de Gestión Documental y los Procedimientos Administrativos, el valor del coeficiente de Spearman arrojó un resultado de ,839 con un nivel de correlación significativa siendo positivamente alta entre ambas variables, esto confirma que hay una relación directa entre el Sistema de Gestión Documental y Procedimientos Administrativos según los datos obtenidos de aplicar el instrumento a los servidores civiles en una Unidad de Gestión Educativa de Trujillo – 2023.

**Tabla 6.**

*Coeficiente de determinación del sistema de gestión con los procedimientos administrativos y sus dimensiones.*

| <b>Variable y dimensiones</b>        | <b>R cuadrado</b> | <b>R cuadrado ajustado</b> | <b>Error estándar de la Estimación</b> |
|--------------------------------------|-------------------|----------------------------|--|
| <b>Sist. Gest. Doc. y Proc. Adm.</b> | .821              | .817                       | 5.726                                  |
| <b>Proc. Adm. y D1: Recep. Doc.</b>  | .550              | .539                       | 9.076                                  |
| <b>Proc. Adm. y D2: Emi. Doc.</b>    | .594              | .585                       | 8.617                                  |
| <b>Proc. Adm. y D3: Archi. Doc.</b>  | .664              | .656                       | 7.838                                  |

Nota: La variable independiente es Sistema de Gestión Documental. SPSS versión 23

**Interpretación:**

Según los resultados se observa que el sistema de gestión documental tiene una influencia del 82,1% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,821$ ) en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local, de igual manera se aprecia que la recepción de documentos influye en el 55,0% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,550$ ), así mismo se observa que la emisión de documentos influye en el 59,4% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,594$ ); por último, se aprecia que los archivos de documentos influye en el 66,4% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,664$ )

## Contraste de las Hipótesis Específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe un efecto significativo de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe un efecto significativo de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023

Nivel de significancia estadística  $\alpha=0,05$

**Tabla 7.**

*Correlación entre los Procedimientos Administrativos y la dimensión Recepción de Documentos*

|                                |                         | <b>D1: RECEP.<br/>DOC</b> | <b>PROC.<br/>ADM.</b> |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>D1:<br/>RECEP.<br/>DOC.</b> | Correlación de Spearman | 1.000                     | ,643**                |
|                                | Sig. (bilateral)        |                           | .000                  |
|                                | N                       | 45                        | 45                    |
| <b>PROC.<br/>ADM.</b>          | Correlación de Spearman | ,643**                    | 1.000                 |
|                                | Sig. (bilateral)        | .000                      |                       |
|                                | N                       | 45                        | 45                    |

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). SPSS versión 23

### Interpretación:

Relacionado al cálculo de la correlación de Spearman, en la Tabla 7 se muestra que arrojó un valor de ,643 entre los Procedimientos Administrativos y la dimensión Recepción de Documentos lo que confirma que existe un nivel de correlación moderada entre la variable y la dimensión. Así mismo se realizó la prueba R cuadrado con un resultado de 55% que mide la influencia de los Procedimientos Administrativos y la dimensión Recepción de Documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local en Trujillo – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe un efecto significativo de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe un efecto significativo de la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023

Nivel de significancia estadística  $\alpha=0,05$

**Tabla 8.**

*Correlación entre los Procedimientos Administrativos y la dimensión Emisión de Documentos*

|                          |                         | <b>D2: EMI.<br/>DOC</b> | <b>PROC.<br/>ADM.</b> |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>D2: EMI.<br/>DOC.</b> | Correlación de Spearman | 1.000                   | ,632**                |
|                          | Sig. (bilateral)        |                         | .000                  |
|                          | N                       | 45                      | 45                    |
| <b>PROC.<br/>ADM.</b>    | Correlación de Spearman | ,632**                  | 1.000                 |
|                          | Sig. (bilateral)        | .000                    |                       |
|                          | N                       | 45                      | 45                    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). SPSS versión 23

**Interpretación:**

Respecto al cálculo de la correlación de Spearman en la Tabla 8 se observa un valor de ,632 que muestra una correlación moderada entre la variable Procedimientos Administrativos y la dimensión Emisión de Documentos encontrándose un nivel de correlación moderada entre variable y dimensión. Quiere decir que existe influencia en los procesos administrativos de acuerdo con la dimensión emisión de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe un efecto significativo del archivo de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe un efecto significativo del archivo de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

Nivel de significancia estadística  $\alpha=0,05$

**Tabla 9.**

*Correlación entre el Procedimientos Administrativos y la dimensión Archivo de Documentos*

|                                |                         | <b>D3: ARCHI.<br/>DOC</b> | <b>PROC.<br/>ADM.</b> |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>D3:<br/>ARCHI.<br/>DOC.</b> | Correlación de Spearman | 1.000                     | ,811 **               |
|                                | Sig. (bilateral)        |                           | .000                  |
|                                | N                       | 45                        | 45                    |
| <b>PROC.<br/>ADM.</b>          | Correlación de Spearman | ,811 **                   | 1.000                 |
|                                | Sig. (bilateral)        | .000                      |                       |
|                                | N                       | 45                        | 45                    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). SPSS versión 23

Interpretación:

Por último, en la Tabla 9 se observan los valores de la correlación de los Procesos Administrativos y la dimensión Archivo de Documentos, que arrojó un valor de ,811 de la muestra con una alta y significativa correlación entre la variable Procedimientos Administrativos y la dimensión Archivo de Documentos. Se concluye que existe influencia en los procesos administrativos de acuerdo con la dimensión Archivo de Documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo – 2023.



## V. DISCUSIÓN

En los resultados de la Tabla 6 se observan los resultados una influencia del 82,1% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,821$ ) en los servidores públicos de la institución, además se aprecia que la recepción de documentos influye en el 55,0% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,550$ ), también se observa que la emisión de documentos influye en el 59,4% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,594$ ); por último, se aprecia que los archivos de documentos influye en el 66,4% en los procedimientos administrativos ( $R^2=0,664$ ). Se relaciona con la teoría presentada por Ponce & Vásquez (2022), se encontró que existía diferencias en los valores medidos antes y después del experimento. Por lo que se concluyó que el uso de sistemas informáticos tiene un impacto positivo en la gestión documental de los procesos administrativos de la mencionada institución. Se encuentra relación entre la teoría y los resultados en la significancia que tiene los sistemas informáticos en los procesos administrativos en ambos estudios.

Además, encontrados en la Tabla 1 se presenta el nivel del Sistema de Gestión Documental en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023, presenta un 84,4% de los encuestados manifiestan que se encuentra en un nivel eficaz, alrededor de un 11,1% que presenta un nivel regular y un 4,4% un nivel ineficaz. Se puede relacionar con la teoría presentada por Romero et al. (2021) obtuvieron en sus resultados que el 64% de los encuestados cree que su gestión documental esta actualizada, sumando a ello un 59% considera que se ingresa documentos estructurados compuestos por registros informativos y capturas, para luego convertirlo a formato digital. Concluyendo que evidentemente las entidades públicas analizadas están aplicando una gestión documental eficiente, caracterizada por la implementación de procesos para digitalizar los documentos permitiendo su procesamiento a mayor escala y mejor, proyectando así mayor beneficio en su uso.

Además, en la Tabla 2 se observa el nivel de los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023, tiene un 77,8% de nivel eficaz, mientras que un 17, 8% manifiesta un nivel regular y un

4,4% presenta un nivel ineficaz de acuerdo con lo manifestado por los servidores públicos de la institución. Se vincula con el estudio de Prado (2021), que sus resultados muestran que el 74% consideran que se realiza una buena simplificación administrativa y 57% en niveles normales en lo que se refiere a procesos administrativos. También, el valor Tau-b de Kendall (0,162), Rho de Spearman (0,175) de  $\alpha=0,206$ . Se puede concluir que el impacto de simplificación administrativa es pequeño y sin importancia en los procesos de gestión dentro de la entidad.

Por otro lado, en la Tabla 7 se observa que la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; arrojó un valor de ,643, confirma la existencia de un nivel de correlación moderado entre la variable y la dimensión. La prueba R cuadrado con un resultado de 55% que mide la influencia de los Procedimientos Administrativos y la dimensión Recepción de Documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local en Trujillo – 2023. Donde se discrepa con la teoría presentada por Intriago & Villavicencio (2019), encontraron valores del 100% en los cuatro criterios que consignaron, donde el sistema es eficaz y seguro para la documentación, puesto que mediante el mismo les va a permitir conocer los procesos y/o procedimientos que se realicen, así como facilitara la manipulación de documentos digitales al momento de que se realice la búsqueda, generando resultados eficientes y eficaces. Se puede concluir que, al implementarse nuevos sistemas digitales, suele incrementar la problemática por falta de capacitación, incremento en la carga laboral, ineficiencia en el cumplimiento de funciones, entre otros.

Así mismo, en la Tabla 8 se observa que la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; se observa un valor de ,632 que muestra una correlación moderada entre la variable Procedimientos Administrativos y la dimensión Emisión de Documentos. Quiere decir que existe influencia en los procesos administrativos de acuerdo con la dimensión emisión de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo – 2023. Se relaciona con la teoría presentada por Román (2018) los resultados demuestran que la metodología DIRKS sobre el diseño del sistema de gestión documental promueve la recuperación y el acceso

de los documentos, al implementarse la tecnología de gestión documental no sólo garantizará la transparencia de la información pública, sino que también evitará la pérdida o el riesgo de deterioro de los documentos y reduciendo el tiempo de respuesta de los usuarios. Se concluye que hay una evidente incidencia en los sistemas de gestión documental en el retraso de cumplimientos de las funciones de los trabajadores, ocasionando lentitud y mal servicio brindado a los usuarios de la institución.

Además, en la Tabla 9 se observa que el archivo de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; arrojó un valor de ,811 de la muestra con una alta y significativa correlación entre la variable Procedimientos Administrativos y la dimensión Archivo de Documentos. Donde se relaciona con la teoría presentada por Talavera y Villegas (2019), señalan en su estudio que los productos encontrados en cuanto a la digitalización arrojan un 76.7% están de acuerdo, en tanto que según el índice de Rho Spearman fue de 0,981 y  $\alpha=0,019$  en donde tomaron en cuenta su hipótesis alterna. Se puede concluir que existe relación directa de digitalización documental y los procedimientos administrativos en ambos casos.

Con respecto a los resultados presentados en la Tabla 3 se identifican los niveles en las dimensiones de la variable Sistema de Gestión Documental, se encuentra que la dimensión recepción de documentos un 80% considera que se encuentra en un nivel eficaz, respecto a la dimensión emisión de documentos, un 84% se encuentra en un nivel eficaz. Por último, en la dimensión Archivo de documentos, se identificaron que un 68,9% arroja un nivel eficaz, lo cual se encuentra en los valores aceptados para confirmar la relación entre las variables. Se relaciona con la teoría presentada por Chang, et al. (2020) En su trabajo de investigación modelos de gestión documental en los procedimientos administrativos en una UGEL Limeña con una muestra de 70 servidores, se concluye que se encuentra una existencia significativa de las variables, obteniéndose como hallazgos que el valor de Wald fue de 9,996 con una significancia de 0,002 entre variables, determinando la existencia significativa de las variables.; probablemente, los servidores civiles de la UGEL limeña de estudio de Chang tienen mayor experiencia en gestión documental y los procedimientos

administrativos, sin embargo en nuestra investigación obtenemos  $p > 0.8$  para el coeficiente de Shapiro-Wilk, se concluye que en ambos estudios tienen valores aceptados para confirmar la relación entre las variables.

Además, en la Tabla 5 que de la correlación de las variables Sistema de Gestión Documental y los Procedimientos Administrativos, el valor del coeficiente de Spearman arrojó un resultado de ,839 con un nivel de correlación significativa siendo positivamente alta entre ambas variables, se puede concluir que existe una relación directa entre el Sistema de Gestión Documental y Procedimientos Administrativos según los datos obtenidos de la muestra de estudio. Se encuentra relacionada con el estudio de Solano (2022) donde los hallazgos correlacionaron significativamente según coeficiente de Pearson de 0,962 y  $p=0,000$ , es así como se aceptó la hipótesis de estudio. Concluyendo que el 100.00% respondieron que están minuciosamente categorizados, organizados y gestionados, pues la gestión de archivos se conecta positivamente con la otra variable. Se relaciona con los resultados presentados

Así mismo, en la Tabla 4 donde se muestra que la dimensión inicio arrojó un 77,8% se encuentra en un nivel eficaz, un 17,8% señala que tiene un nivel regular, por último, un 4,4% considera que se encuentra en un nivel ineficaz. Respecto a la dimensión ordenación, donde un 75,6% con un nivel eficaz, también un 20% señala que se encuentra en un nivel regular, y así también un 4,4% arrojó que se encuentra en un nivel ineficaz. Respecto a la dimensión instrucción, encontró que un 75,6% tiene un nivel eficaz, así mismo un 20% y 4,4% arrojan que se encuentran en niveles de regular e ineficaz respectivamente. Por último, para la dimensión terminación, presentó un 77,8% se encuentra en un nivel eficaz, así como un 15,6% presenta un nivel regular y un 6,7% cuenta con un nivel ineficaz. Se puede concluir que las dimensiones ordenación e instrucción arrojaron más de 24% en los niveles ineficaz y regular. Tienen relación con los resultados presentados por González et al. (2021) en su estudio los resultados sobre la consolidación en cuanto a los servicios con los procedimientos viabilizan la gestión de tiempo y costos por la implementación de la modalidad virtual, así como la aceptación de la automatización de los servicios administrativos. Por esa razón, se infiere que existe un porcentaje de significativo en los procesos administrativos por solucionar la problemática existente.

Concluyendo que el desarrollo de cambios a través de sistemas de gestión demuestra la eficiencia y mejora de los servicios públicos permitiendo minimizar el consumo de recursos en el corto, mediano y largo plazo; existiendo servicios gubernamentales de calidad, inmediatez y respuesta integral.

Castillo et al. (2021) los resultados resaltantes que la implementación permita que las capacidades efectivas en la toma de decisiones en la nombrada entidad, minimizando riesgos en la gestión de documentos de archivo y fortalecerá los controles internos usando información de elevada calidad. Se puede concluir que la investigación contribuye a realizar nuevas reformas en el sistema de Gestión documental, de esa manera beneficiar en el desarrollo de los procesos administrativos en la institución.

Concerniente a las teorías sobre el Sistema de Gestión Documental, se considera en primer lugar a Saffady (2004) donde se consideran cinco aspectos de la gestión de la información, tales como determinación de los períodos de retención de documentos; garantizar las regulaciones oficiales y el cumplimiento de las leyes; administrar registros de organización inactivos; organizar y recuperar registros activos; y por último proteger datos importantes. Todos estos factores son los que se relacionan directamente con la variable procedimientos administrativos, permitiendo que las empresas puedan ejecutar eficientemente cada una de las funciones de los servidores públicos, Permite un trabajo articulado en todas las áreas de la institución mediante el sistema digitalizado.

Otra de las teorías presentada por Wyffels (1972) donde afirma que todo documento atraviesa tres etapas: la etapa administrativa, en donde los documentos se procesan y distribuyen para uso frecuente; etapa intermedia, el documento en cuestión rara vez se hace referencia o se utiliza como fondo; y la etapa histórica, los documentos tienen un valor duradero porque tienen valor científico o cultural y necesitan ser preservados para siempre. Esta teoría fue parte del fundamento para establecer la propuesta de la Secretaría de Gobierno Digital, permitido por Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI, que la estipulación documental es el campo responsable de la recepción, emisión, fichero y suministro de la referencia de una determinada entidad, siendo los criterios considerados como dimensiones para

medir las variables, permite dar consistencia a la investigación por medio de un análisis cuantificable de la muestra.

Bermúdez (2016) en su estudio la considera como una de las herramientas tecnológicas de mayor uso en las instituciones en sus 3 niveles de gobierno, la cual fue creada para optimizar los procesos administrativos, tener una mejor organización de documentos y con ello lograr satisfacer las necesidades de las instituciones. Dicho trabajo favorece en el rendimiento y cumplimiento de sus funciones, por medio de diferentes mecanismos que faciliten los procesos administrativos, así como el conocimiento del sistema de gestión documental, para aquellos que no cuentan con capacitaciones al respecto.

Sosa y Caballero (2022), señalan la relación existente entre el ciclo vital y aquella que inicia con el ingreso de documentos que se debe gestionar en las diferentes áreas, según funciones que se encuentren establecidas por la parte de los miembros de las organizaciones, según sus actividades que realicen. Este proceso mencionado en la teoría permite esquematizar el sistema actual que cuenta la institución, por medio de canales de comunicación entre las áreas, facilitando los procesos administrativos, mayor eficacia y cumplimiento de las solicitudes de los usuarios.

Galor, (2018) en su estudio señala que consiste en una herramienta que realiza la captura, recuperación y almacenamiento de la documentación tomando en cuenta el uso de las técnicas y tecnologías que ayuden a una mejora de la organización en cuanto a la información. Esta información se relaciona con el presente estudio, pues se encarga de organizar y llevar debidamente el proceso de recepción de documentación, para su rápida solución. Existen aspectos del sistema de gestión documental que se fundamenta en la tecnología, las fallas retrasan el funcionamiento y solicitudes ingresadas no cumplan efectivamente su proceso.

Finalmente, Marciniak, Zagajewski, & Łagutko (2013) mencionan que los sistemas de gestión documental (DMS) se dividen en dos tipos. Se trata de un sistema que soporta en forma electrónica el servicio y circulación de documentos en papel. El segundo sistema, que se analiza en esta publicación, es un sistema que admite electrónicamente la gestión de documentos electrónicos. Lo que

permite una buena solución parece ser el uso de OCR (llamado Reconocimiento Óptico de Caracteres), que es capaz de interpretar correctamente la imagen de mapa de bits escaneada y guardarla como formato editable u otro formato deseado por el usuario. Analizando el coste de licenciamiento e implementación, encontramos una variedad de herramientas tanto comerciales como gratuitas, normalmente basadas en la licencia GPL. Al establecer claramente los requerimientos del sistema, se ve reflejado en su fácil comprensión y correcto funcionamiento del sistema de gestión documental.

## VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. Se obtuvieron valores  $p < 0.2$  y  $0.1$ , lo cual se encuentra en los valores aceptados para confirmar la relación entre las variables, que se ve reflejado en el escaso servicio de calidad, también en la carga de expedientes por directores, docentes, padres de familia y comunidad educativa al implementarse nuevos sistemas.
- Se concluye el sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023 tiene un valor de significancia es de 82,1% del Sistema de Gestión Documental tiene incidencia en los procedimientos administrativos. Que se ven afectados por el desconocimiento del funcionamiento del personal y responsabilidad al cumplimiento de sus funciones, así como la capacitación a los servidores públicos en procedimientos administrativos.
- Se concluye que el nivel del Sistema de Gestión Documental en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023, tiene un 84,4% de los encuestados manifiestan que se encuentra en un nivel eficaz, alrededor de un 11,1% que presenta un nivel regular y un 4,4% un nivel ineficaz. Evidenciando retrasos en los procedimientos administrativos, lentitud en la atención por parte de los servidores públicos de la UGEL, es donde se desarrolla la problemática de estudio.
- Se concluye que el nivel de los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023, tiene un 77,8% de nivel eficaz, mientras que un 17, 8% presenta un nivel regular y un 4,4% manifiesta un nivel ineficaz de acuerdo con lo manifestado por los servidores públicos de la institución.
- Se concluye que la recepción de documentos en los procedimientos



administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; arrojó un valor de ,643, confirma que existe un nivel de correlación moderado entre la variable y la dimensión. La prueba R cuadrado con un resultado de 55% que mide la influencia de los Procedimientos Administrativos y la dimensión Recepción de Documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local en Trujillo – 2023.

- Se concluye que la emisión de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; se observa un valor de ,632 que muestra una correlación moderada entre la variable Procedimientos Administrativos y la dimensión Emisión de Documentos. Quiere decir que existe influencia en los procesos administrativos de acuerdo con la dimensión emisión de documentos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo – 2023.
- Se concluye que el archivo-espacio de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; arrojó un valor de ,811 de la muestra con una alta y significativa correlación entre la variable Procedimientos Administrativos y la dimensión Archivo de Documentos.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la institución de la Unidad de Gestión Educativa Local, que implemente y utilice nuevas condiciones de implementación en el sistema de Gestión documental, para que mejoren así los procesos administrativos que brinda la institución, por medio de un proceso eficaz y agilizado para los expedientes que son presentados en la UGEL.
- A las jefaturas de los departamentos, implementar capacitaciones al personal relacionados con el sistema de gestión documental que la institución presenta, que favorece directamente en el manejo y control del ingreso de documentos facilitando y agilizando el proceso administrativo en cada departamento de la UGEL.
- A los servidores públicos, facilitar la implementación de las reformas impuestas en el sistema de gestión documental para un mejor desarrollo de los procesos administrativos, pues de ello dependerá el eficiente cumplimiento de la recepción documentaria y solución de procesos que llegan a la UGEL.
- A los investigadores, considerar en futuras investigaciones los instrumentos utilizados en la presente investigación de esa manera realizar las evaluaciones correspondientes a otras poblaciones, esto permite la correcta medición de las variables gestión del sistema documental y los procesos administrativos, logrando así, plantear una solución a la problemática de investigación en la institución, y como este afecta en el eficiente desarrollo en el cumplimiento de funciones de los trabajadores.
- Es importante el desarrollo de nuevas políticas más eficientes y efectivas para reducir la problemática en el Sistema de Gestión Documental en la UGEL, con la finalidad de cumplir con un control exhaustivo en los procesos administrativos permitan desarrollar eficientemente las funciones de los servidores público.

## REFERENCIAS

- Aldiab, A., Chowdhury, H., Kootsookos, A., Alam, F., & Allhibi, H. (2019). Utilization of Learning Management Systems (LMSs) in higher education system: A case review for Saudi Arabia. *Energy Procedia*, 160, 731-737.
- Armijos, F, Bermudez, A, Mora, N. (2019). Human resources administration management. *University and Society*, 11(4), 45-78 <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Asca, P.; Ramos, O.; Espinoza, R.; Espinoza, R. (2021) Administrative management in procurement processes in a public sector entity *Journal of business and entrepreneurial studies*, vol. 5, núm. 3, 2021 Universidad de Oriente, México Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>
- Ayas, A., & Yanartas, M. (2020). An analysis on the unified theory of cceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system. *Computers in Human Behavior Reports*, 2(100032). doi:  
<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Bermúdez, G. (2016). Sistema de trámite documentario. [sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/03/Presentacion-ONGEI.pptx](http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/03/Presentacion-ONGEI.pptx)
- Cabanacoza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016 (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Chang (2020). Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020 <https://hdl.handle.net/20500.12692/47324>
- Chiavenato, I (2017) *Introduction to the General Theory of Management*(Seventh Edition). Mexico: McGraw-Hill Interamericana 10.37954/ se.v5i2.45
- De Alarcón, J. (2018). *El procedimiento administrativo*. Recuperado de <https://ius->

[cogens.com/administrativo/el-procedimiento-administrativo/#Fases\\_del\\_procedimiento\\_administrativo](http://cogens.com/administrativo/el-procedimiento-administrativo/#Fases_del_procedimiento_administrativo)

Del Castillo, J., Mena, M., & Torres, D. (2021). Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión documental de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(1), e1640. Epub 01 de marzo de 2021.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132021000100005&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000100005&lng=es&tlng=pt).

Di Vaio, A., Palladino, R., Pezzi, A., & Kalisz, D. E. (2021). The role of digital innovation in knowledge management systems: A systematic literature review. *Journal of business research*, 123, 220-231.

Díaz, Y., Junco, T. & Ruíz, M. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias informáticas*, 15(4), 29-44. Epub 01 de diciembre de 2021.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992021000400029&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992021000400029&script=sci_arttext)

Fischer, M., Imgrund, F., Janiesch, C., & Winkelmann, A. (2020). Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management. *Information & Management*, 57(5), 103262.

Galor (2018). Beneficios de implementar la gestión documental en las empresas. Disponible en: <https://www.emprendices.co/beneficios-de-implementar-la-gestion-documental-en-las-empresas>

García (2015) Administración electrónica: de la evidencia de la gestión de documentos a la documentación de la gestión de procesos institucionales locales. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/45706>

Giglioni, G. B., & Bedeian, A. G. (2019). A conspectus of management control theory: 1900-1972. In *Management Control Theory* (pp. 3-16). Routledge.

González, B., Solórzano, R., & Reynosa, E. (2021). Impacto de la automatización

de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 17–30. <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>

Heredia, A. (1991). Archivística general. *Teoría y práctica*, 5, 123. <https://alexavidal.files.wordpress.com/2015/07/archivisticageneralteoriaypractica-antonia-heredia-herrera.pdf>

Hidalgo, F. J., Labra, J. E., & Ordóñez, P. (2018). Semantic modeling of administrative procedures from a Spanish Regional Public Administration. *Sustainability*, 10(3), 633.

Ilmudeen, A., & Bao, Y. (2018). Mediating role of managing information technology and its impact on firm performance: Insight from China. *Industrial Management & Data Systems*, 118(4), 912-929. doi: <https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2017-0252>

Intriago, G., & Villavicencio, G. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (junio). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/gestion-documental-quipux.html>

Kou, Y., Liu, Y., Li, G., Hou, J., Luan, L., & Wang, H. (2022). Design and Implementation of an Integrated Management System for Backfill Experimental Data. *Advances in Civil Engineering*, 2022.

López, C. (1977). Concepto y naturaleza del Procedimiento Administrativo. *Encuentro: Revista Académica de la Universidad Centroamericana*, (11), 27-45.

Lowe, T., & Puxty, T. (2019). The problems of a paradigm: a critique of the prevailing orthodoxy in management control. In *Management Control Theory* (pp. 37-54). Routledge.

Llansó, J. (1993). Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos. Gobierno Vasco. Departamento de cultura. <http://eah-ahc.org/pdf/ikerlanak7.pdf>

- Marciniak, K., Zagajewski, A., & Łagutko, T. (2013). Document management systems as a tool which improve administrative procedures of the local government units. *Management Systems in Production Engineering*, (4 (12), 24-27.
- Mena, M. (2004). La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. *La Habana: INFO*.
- Menshikova, M. A., Piunova, Y. V., & Makhova, M. N. (2019, September). Digital transformation in the quality management system. In *2019 International Conference "Quality Management, Transport and Information Security, Information Technologies"(IT&QM&IS)* (pp. 42-46). IEEE.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (25 de enero de 2019). Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/27444.pdf>
- Münch, L (2014) Management Organizational management, approaches and administrative process (2nd Edition). Mexico: Pearson, <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administración.-Gestión-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-Münch.pdf>
- Navarrete, R, et. al (2019) Optimizing processes in the grain production area Centrosur 4 (2) 89-92 <http://centrosureditorial.com/index.php/revista>
- Perevozova, I., Horal, L., Mokhnenko, A., Hrechanyk, N., Ustenko, A., Malynka, O., & Mykhailyshyn, L. (2020). Integration of the supply chain management and development of the marketing system.
- Ponce, E. y Vásquez, J. (2022) Sistema informático para la gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5249>
- Prado, O. (2021). Simplificación administrativa en procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72427>

Román, N. (2018). Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de Indias. Disponible en:

[https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_documental/55](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/55)

Romero, A., Cueva, M., Salguero, N., & Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. *Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, 4(2), 55-65.

<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/332/290>

Rivadeneira, J., De La Hoz, A., & Barrera, M. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of business sciences*, 2(4), 17-25.

<https://core.ac.uk/download/pdf/288306071.pdf>

Rokhayati, A., Valeryevna, I., Laxmi, E., Shankar, K., & Huda, M. (2019). Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing document. *Journal of Critical Reviews*, 6(5), 85-90. Obtenido de

<http://www.jcreview.com/fulltext/197-1577777008.pdf>

Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. Routledge.

Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.

Saffady, W. (2004). *Records and Information Management Fundamentals of Professional Practice*. USA: ARMA International

Samier, E. A., & ElKaleh, E. S. (2019). Educational administration and leadership curricula for modern nation-building in Muslim countries: Modernisation, national identity and the preservation of values and culture. *Teaching educational leadership in Muslim countries: Theoretical, historical and cultural foundations*, 93-111.

Secretaría de Gobierno Digital (2017). Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI.

Aprueban el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.

Simons, R. (2019). The role of management control systems in creating competitive advantage: new perspectives. In *Management Control Theory* (pp. 173-194). Routledge.

Solano, L. (2022). Gestión de archivos y procedimientos administrativos en la dirección regional de archivo, gobierno regional de Huánuco, 2019. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3312>

Sosa y Caballero (2022) Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/362132813>

Talavera, J. & Villegas, J. (2019). La digitalización de documentos y su relación con los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú, 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/26415>

Turnbull, D., Chugh, R., & Luck, J. (2020). Learning Management Systems, An Overview. *Encyclopedia of education and information technologies*, 1052-1058.

Ventura, J. L., Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956.

Visvizi, A., Lytras, M. D., & Sarirete, A. (Eds.). (2019). *Management and administration of higher education institutions at times of change*. Emerald Publishing Limited.



## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de Variables

| VARIABLE                      | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES             | INDICADORES              | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|---|--|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| Sistema de Gestión Documental | Se define como aquellas acciones que modernizan el proceso administrativo referenciando a la recepción y generación de la documentación, consignándola en archivos digitales de manera segura, fidedigna y transparente respectivamente. (Paris, 2015 citado por Ramírez, 2021) | Respecto a la definición operacional de la variable Sistema de Gestión Documental, consta de 3 dimensiones:<br>Recepción de documentos.<br>Emisión de documentos.<br>Archivo de documentos<br>Los datos recabados serán mediante cuestionarios en escala ordinal, tipo Likert. | Recepción de documentos | Revisión                 | INTERVALO          |
|                               |   |  |                         | Digitalización           |                    |
|                               |   |  |                         | Registro                 |                    |
|                               |   |  | Emisión de documentos   | Generación de documentos |                    |
|                               |   |  |                         | Derivación de documentos |                    |
|                               |   |  |                         | Seguimiento              |                    |
|                               |   |  | Archivo de documentos   | Archivamiento            |                    |
|                               |   |  |                         | Búsqueda                 |                    |
|                               |   |  |                         | Respuesta                |                    |

Fuente: Elaboración propia

| VARIABLE                       | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES | INDICADORES                 | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------------|---|--|-------------|-----------------------------|--------------------|
| Procedimientos Administrativos | El procedimiento administrativo es un mecanismo que permite a la autoridad administrativa recabar información respecto a la existencia, alcance, naturaleza y características de cierta situación, que logre alcanzar la decisión que mejor satisfaga al interés público, ajustándolo al ordenamiento jurídico. (Loo, 2017 citado por Chang, 2020). | La definición operacional para esta variable consta de 4 dimensiones como son: Inicio, Ordenación, Instrucción y Terminación. Asimismo, precisar que los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal, tipo Likert. | Inicio      | Presentación de expedientes | INTERVALO          |
|                                |   |  |             | Recepción documental        |                    |
|                                |   |  |             | Observaciones               |                    |
|                                |   |  |             | Acumulación                 |                    |
|                                |   |  | Ordenación  | Representación              |                    |
|                                |   |  |             | Conformación del expediente |                    |
|                                |   |  |             | Queja                       |                    |
|                                |   |  | Instrucción | Incidentes administrativos  |                    |
|                                |   |  |             | Alegatos o alegaciones      |                    |
|                                |   |  |             | Informe final               |                    |
|                                |   |  | Terminación | Proyecto de resolución      |                    |
|                                |   |  |             | Resolución final            |                    |
|                                |   |  |             | Desistimiento               |                    |
|                                |   |  |             | Abandono                    |                    |
|                                |   |  |             | Caducidad                   |                    |
|                                | Silencio administrativo   |  |             |                             |                    |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.  
AUTOR: ARAUJO NOVOA, ARNALDO JOSUÉ

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPOTESIS   | VARIABLES E INDICADORES                                |   |        |  |   |       |  |                               |
|---|---|---|--|---|--------|--|---|-------|--|-------------------------------|
|   |   |   | VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL  |   |        |  |   |       |  |                               |
|   |   |   | DIMENSIONES  | INDICADORES   | ITEMS  | ESCALA   | NIVEL Y RANGO   |       |  |                               |
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿En qué manera se relaciona el sistema de gestión documental en la mejora de los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>i) ¿Cuál es el nivel del sistema de gestión documental en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023?</p> <p>ii) ¿Cuál es el nivel de mejora de los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023?</p> <p>iii) ¿En qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con las dimensiones del</p> | <p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar en que medida el sistema de gestión documental se relaciona con la mejora de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>i) Identificar el nivel del sistema de gestión documental en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> <p>ii) Identificar el nivel de mejora de los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> <p>iii) Determinar de qué manera los</p> | <p><b>Hipótesis General:</b></p> <p><b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> <p><b>H<sub>o</sub>:</b> No existe relación significativa directa a mejor sistema de gestión documental influye en la agilización de los procedimientos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>i) Existe un efecto significativo de la recepción de documentos en los procedimientos administrativos de la</p> | Recepción de documentos                                | - Revisión<br>- Digitalización<br>- Registro                              | 1 – 6  | Intervalo<br>Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) | Ineficaz<br>Regular<br>Eficaz   |       |  |                               |
|   |   |   | Emisión de documentos                                  | - Generación de documentos<br>- Derivación de documentos<br>- Seguimiento | 7 – 12 |  |   |       |  |                               |
|   |   |   | Archivo de documentos                                  | - Archivamiento<br>- Búsqueda<br>- Respuesta                              | 8 – 10 |  |   |       |  |                               |
|   |   |   | VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS |   |        |  |   |       |  |                               |
|   |   |   |  |   |        | DIMENSIONES  | INDICADORES   | ITEMS | ESCALA   | NIVEL Y RANGO                 |
|   |   |   |  |   |        | Inicio   | - Presentación de expedientes<br>- Recepción documental<br>- Observaciones<br>- Acumulación | 1 -5  | Intervalo<br>Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) | Ineficaz<br>Regular<br>Eficaz |

| <p>sistema de gestión documental de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023?</p>   | <p>procedimientos administrativos se relacionan con las dimensiones del sistema de gestión documental de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> | <p>Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023; y, finalmente, iii) Existe un efecto significativo del archivo-espacio de documentos en los procedimientos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.</p> | <p>Ordenación</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representación</li> </ul>  |                |                                     |  |
|---|--|---|--------------------|---|----------------|-------------------------------------|--|
|   |  |   | <p>Ordenación</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación del expediente</li> <li>- Queja</li> <li>- Incidentes administrativos</li> </ul>                                    | <p>6 - 8</p>   |                                     |  |
|   |  |   | <p>Instrucción</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alegatos o alegaciones</li> <li>- Informe final</li> <li>- Proyecto de resolución</li> </ul>                                     | <p>9 - 12</p>  |                                     |  |
|   |  |   | <p>Terminación</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución final</li> <li>- Desistimiento</li> <li>- Abandono</li> <li>- Caducidad</li> <li>- Silencio administrativo</li> </ul> | <p>13 - 17</p> |                                     |  |
| <p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>  |  | <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>   |                    | <p><b>INSTRUMENTOS</b></p>  |                | <p><b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b></p>    |  |
| <p><b>Tipo de investigación:</b> básica<br/> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo<br/> <b>Nivel:</b> transversal - descriptivo<br/> <b>Diseño:</b> No experimental – correlacional causal</p> |  | <p><b>Población:</b> trabajadores de la unidad de gestión educativa<br/> <b>Muestra:</b> 45 trabajadores<br/> <b>Muestreo:</b> No probabilístico.</p>   |                    | <p><b>Técnicas:</b> La encuestas y observación<br/> <b>Instrumentos:</b> Cuestionario y guía de observación</p>   |                | <p>Descriptivo<br/> Inferencial</p> |  |

**Anexo 3: Resultado de validez del instrumento de Sistema de gestión documental y procedimientos administrativos**

| <b>Expertos</b>                     | <b>Grado Académico</b> | <b>Suficiencia del Instrumento</b> | <b>Aplicabilidad</b> |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------|
| Mg. Wilton Hugo Flores Gutiérrez    | Magister               | Hay suficiente Prueba              | Aplicable            |
| Mg. Tania Vanessa Colchado Cerdán   | Doctor                 | Hay suficiente Prueba              | Aplicable            |
| Mg. Laura Elizabeth Álvarez Cornejo | Magister               | Hay suficiente prueba              | Aplicable            |

Fuente: Elaboración propia

#### Anexo 4: Confiabilidad – Cuestionario de sistema de gestión documental

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .908             | 17             |

##### Estadísticas de total del elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| E1  | 67.84  | 113.543   | .688                                     | .901  |
| E2  | 67.96  | 111.953   | .791                                     | .898  |
| E3  | 68.42  | 112.704   | .501                                     | .906  |
| E4  | 68.51  | 115.028   | .312                                     | .916  |
| E5  | 67.82  | 120.422   | .453                                     | .907  |
| E6  | 67.78  | 116.813   | .543                                     | .905  |
| E7  | 67.73  | 114.564   | .612                                     | .903  |
| E8  | 68.13  | 110.527   | .626                                     | .902  |
| E9  | 67.64  | 120.507   | .502                                     | .906  |
| E10 | 67.89  | 112.101   | .801                                     | .898  |
| E11 | 67.78  | 115.904   | .597                                     | .903  |
| E12 | 67.80  | 116.436   | .588                                     | .904  |
| E13 | 68.60  | 104.382   | .657                                     | .902  |
| E14 | 68.49  | 104.256   | .717                                     | .899  |
| E15 | 67.96  | 113.498   | .657                                     | .901  |
| E16 | 68.47  | 108.027   | .596                                     | .904  |
| E17 | 68.16  | 113.316   | .693                                     | .901  |

## Anexo 5: Confiabilidad – Cuestionario de procedimientos administrativos

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .974             | 17             |

### Estadísticas de total del elemento

|        | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ITEM1  | 67.64  | 163.916   | .664                                     | .974  |
| ITEM2  | 67.84  | 158.043   | .844                                     | .972  |
| ITEM3  | 67.80  | 158.436   | .888                                     | .971  |
| ITEM4  | 67.80  | 158.573   | .855                                     | .972  |
| ITEM5  | 67.82  | 155.013   | .842                                     | .972  |
| ITEM6  | 67.76  | 160.189   | .791                                     | .972  |
| ITEM7  | 67.87  | 155.982   | .815                                     | .972  |
| ITEM8  | 67.73  | 157.518   | .816                                     | .972  |
| ITEM9  | 67.89  | 160.328   | .863                                     | .972  |
| ITEM10 | 67.80  | 157.482   | .880                                     | .971  |
| ITEM11 | 67.71  | 158.665   | .879                                     | .971  |
| ITEM12 | 67.76  | 159.825   | .784                                     | .973  |
| ITEM13 | 67.80  | 158.118   | .785                                     | .973  |
| ITEM14 | 67.82  | 158.059   | .793                                     | .972  |
| ITEM15 | 67.71  | 160.892   | .773                                     | .973  |
| ITEM16 | 67.76  | 160.189   | .817                                     | .972  |
| ITEM17 | 67.84  | 155.634   | .841                                     | .972  |

## Anexo 6: Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la muestra

| Variable/Dimensión                    | Shapiro-Wilk |    |      |
|---------------------------------------|--------------|----|------|
|                                       | Estadístico  | gl | Sig. |
| <i>Sistema de Gestión Documental</i>  | .856         | 45 | .000 |
| D1: Recepción de documentos           | .863         | 45 | .000 |
| D2: Emisión de documentos             | .865         | 45 | .000 |
| D3: Archivo de documentos             | .689         | 45 | .000 |
| <i>Procedimientos Administrativos</i> | .872         | 45 | .000 |
| D1: Inicio                            | .849         | 45 | .000 |
| D2: Ordenación                        | .825         | 45 | .000 |
| D3: Instrucción                       | .853         | 45 | .000 |
| D4: Terminación                       | .845         | 45 | .000 |

Nota: SPSS versión 23

Interpretación:

Según los resultados se observa que los p-valores de las variables y sus dimensiones son  $< 0,05$ , dichos resultados son no significativos y se concluye que los datos de las variables y dimensiones no presentan distribución normal.



## Anexo 7: Carta de autorización para aplicación de encuestas



UGELTNO - DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TRUJILLO NOR  
OESTE

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Tronco digitalizado por BENITES  
LUIS FRANCISCO BENITES LUIS  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL TRUJILLO NOR OESTE  
FIRMA: 02.11.2023 15:22:38 -0500

FIRMA DIGITAL

Trujillo, 03 de Noviembre del 2023

CARTA N° 000024-2023-GRLL-GGR-GRE-UGELTNO

A :  
ARAUJO NOVOA ARNALDO JOSUE

Asunto : Autorizo aplicar los instrumentos de medición para la recolección de información para la investigación.

Referencia : CARTA N° (30Octubre2023)

De mi especial consideración;

Reciba el saludo institucional de la UGEL 03 Trujillo NorOeste, al mismo tiempo, en atención a la solicitud presentada ante esta entidad, este despacho **AUTORIZA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS** al personal de sede administrativa de la UGEL 03 TNO en relación al tema de investigación "Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023". Esperamos aportar con información relevante para la investigación, y en su momento, contar con el resultado de la misma a fin de adoptar decisiones en favor de la gestión de la entidad.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER BENITES LUIS  
UGELTNO - DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TRUJILLO NOR OESTE  
GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD

0000  
0000

[www.regionallibertad.gob.pe](http://www.regionallibertad.gob.pe)

COMPROMISO  
100% La Libertad

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional La Libertad, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://egd.regionallibertad.gob.pe:8181/veriffoa/info.do> e ingresando el siguiente código de verificación: NUCYKGN



### Anexo 8: MATRIZ DE VALIDACIÓN

#### DEL INSTRUMENTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023

| VARIABLE: Sistema de Gestión Documental  |   |                       |         |         |            |       |                                      |   |             |   |            |   |            |   |            |   |               |
|--|---|-----------------------|---------|---------|------------|-------|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|------------|---|---------------|
| INDICADORES  | ÍTEMES  | OPCIONES DE RESPUESTA |         |         |            |       | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO |   |             |   |            |   |            |   |            |   | OBSERVACIONES |
|  |   | Casi Siempre          | Siempre | A Veces | Casi Nunca | Nunca | REDACCIÓN                            |   | PERTINENCIA |   | COHERENCIA |   | ADECUACIÓN |   | COMPRESIÓN |   |               |
|  |   |                       |         |         |            |       | A                                    | B | A           | B | A          | B | A          | B | A          | B |               |
| <b>DIMENSIÓN 1: Recepción de documentos:</b> esta se refiere a la primera etapa donde se establecen criterios para la recepción de documentos. |   |                       |         |         |            |       |                                      |   |             |   |            |   |            |   |            |   |               |
| Revisión   | En Mesa de Partes se revisa la documentación que ingresa para verificar que cumpla con todos los requisitos según el TUO de la Ley 27444. |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
|  | Mesa de Partes informa al administrado en caso la documentación presentada no cumpla con los requisitos.                                  |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
| Digitalización   | En la UGEL se reciben documentos que son presentados en físico y son digitalizados para ingresarlos al sistema                            |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
|  | Los documentos digitales presentados son recepcionados a través de otros canales (e-mail) y son ingresados al SGD.                        |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
| Registro   | En la UGEL se registran todos los documentos ingresados y recepcionados.  |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
|  | La UGEL informa al administrado sobre el registro de su documento para que realice el seguimiento correspondiente.                        |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |

**DIMENSIÓN 2: Emisión de documentos:** Se generan los documentos digitalizados con su respectiva firma y se cuenta con formatos para cada tipo de trámite.

|                          |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |   |  |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|---|--|
| Generación de Documentos | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos internos con firma digital  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
|                          | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos externos con firma digital  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
| Derivación               | El sistema permite derivar los documentos a las diferentes áreas de la UGEL           |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
|                          | La derivación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos              |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
| Seguimiento              | El Sistema permite realizar el seguimiento de los documentos recepcionados y emitidos |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |


**DIMENSIÓN 3: Archivo de documentos:** en esta se implementan actividades que permiten garantizar que los documentos digitalizados sean almacenados adecuadamente y de esa manera optimizar su búsqueda.

|                            |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Archivamiento de documento | El sistema permite que los documentos emitidos y recibidos puedan almacenarse en un espacio virtual.         |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                            | La UGEL cuenta con un procedimiento para digitalizar los documentos de años anteriores.                      |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                            | La UGEL realiza copias de seguridad de los expedientes que se procesan.                                      |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Búsqueda                   | El sistema utilizado permite realizar la búsqueda de un documento y/o expediente digital de manera oportuna. |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                            | La UGEL cuenta con un sistema que permita encontrar de manera oportuna la información de años anteriores.    |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Respuesta                  | La UGEL notifica de manera oportuna a los usuarios sobre las respuestas a sus trámites.                      |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

| <b>VARIABLE: Procedimientos Administrativos</b> |   |                              |                   |                                       |                      |                                 |   |          |                    |          |                   |          |                   |          |                      |                   |          |
|---|---|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------------------------|---|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|----------------------|-------------------|----------|
| <b>INDICADORES</b>                              | <b>ÍTEMS</b>  | <b>OPCIONES DE RESPUESTA</b> |                   |                                       |                      |                                 | <b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b> |          |                    |          |                   |          |                   |          | <b>OBSERVACIONES</b> |                   |          |
|   |   | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>REDACCIÓN</b>                            |          | <b>PERTINENCIA</b> |          | <b>COHERENCIA</b> |          | <b>ADECUACIÓN</b> |          |                      | <b>COMPRESIÓN</b> |          |
|   |   |                              |                   |                                       |                      |                                 | <b>A</b>                                    | <b>B</b> | <b>A</b>           | <b>B</b> | <b>A</b>          | <b>B</b> | <b>A</b>          | <b>B</b> |                      | <b>A</b>          | <b>B</b> |
| <b>DIMENSIÓN 1: Inicio</b>                      |   |                              |                   |                                       |                      |                                 |   |          |                    |          |                   |          |                   |          |                      |                   |          |
| Presentación de expedienten                     | La UGEL establece los requisitos de los escritos conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General       |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |
| Recepción documental                            | Las áreas de recepción aplican reglas de celeridad al momento de recibir los documentos.  |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |
| Observaciones                                   | La UGEL observa de manera adecuada la documentación presentada por el administrado.   |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |
| Acumulación                                     | La UGEL realiza una adecuada acumulación de solicitudes administrativas.  |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |
| Representación                                  | Las áreas de recepción demuestran dominio respecto a la figura legal de la representación en el procedimiento administrativo.           |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |
| <b>DIMENSIÓN 2: Ordenación</b>                  |   |                              |                   |                                       |                      |                                 |   |          |                    |          |                   |          |                   |          |                      |                   |          |
| Conformación del expediente                     | La UGEL emplea las reglas de expediente único, uniformidad documental, intangibilidad y reconstrucción del expediente de ser necesario. |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |
| Queja   | La UGEL resuelve las quejas por defecto de tramitación de manera adecuada y en el plazo establecido.                                    |                              |                   |                                       |                      |                                 | X   |          | X                  |          | X                 |          | X                 |          | X                    |                   |          |

|                                 |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| Incidentes administrativos      | La UGEL realiza la verificación de la documentación de manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo. |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: Instrucción</b> |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| Alegatos o alegaciones          | La UGEL recibe alegatos y alegaciones de los administrados en cualquier momento del procedimiento administrativo.                       |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                                 | La UGEL realiza una adecuada actuación probatoria.  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| Informe final                   | La UGEL realiza el informe final en el tiempo oportuno  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| Proyecto de resolución          | La UGEL realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: Terminación</b> |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| Resolución final                | La UGEL respeta el principio de congruencia en la resolución final.   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| Desistimiento                   | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del desistimiento del procedimiento y/o de la pretensión.                          |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| Abandono                        | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.                                     |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| Caducidad                       | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento administrativo.                                  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| Silencio administrativo         | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.                                   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  |

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

|   |  |                       |                                 |
|---|--|-----------------------|---------------------------------|
| <b>Nombre del Instrumento</b>             | Cuestionarios sobre Sistema de Gestión Documental en los Procedimientos Administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.            |                       |                                 |
| <b>Objetivo del Instrumento</b>           | Determinar qué efecto tiene el Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. |                       |                                 |
| <b>Aplicado a la Muestra Participante</b> | Personal administrativo de una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo   |                       |                                 |
| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b>    | Wilton Hugo Flores Gutiérrez   | <b>DNI N°</b>         | 18154254                        |
| <b>Título Profesional</b>                 | Lic. En Administración   | <b>Celular</b>        | 958464252                       |
| <b>Dirección Domiciliaria</b>             | Av. 05 de Abril Mz. 19 Lt. 18 – Pesqueda   |                       |                                 |
| <b>Grado Académico</b>                    | Mg. en Gestión Pública   |                       |                                 |
| <b>FIRMA</b>                              |   | <b>Lugar y Fecha:</b> | Trujillo, 16 de octubre de 2023 |



**DIMENSIÓN 2: Emisión de documentos:** Se generan los documentos digitalizados con su respectiva firma y se cuenta con formatos para cada tipo de trámite.

|                          |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |   |  |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|---|--|
| Generación de Documentos | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos internos con firma digital  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
|                          | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos externos con firma digital  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
| Derivación               | El sistema permite derivar los documentos a las diferentes áreas de la UGEL           |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
|                          | La derivación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos              |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |
| Seguimiento              | El Sistema permite realizar el seguimiento de los documentos recepcionados y emitidos |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X | X |  |

**DIMENSIÓN 3: Archivo de documentos:** en esta se implementan actividades que permiten garantizar que los documentos digitalizados sean almacenados adecuadamente y de esa manera optimizar su búsqueda.


|                            |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Archivamiento de documento | El sistema permite que los documentos emitidos y recibidos puedan almacenarse en un espacio virtual.         |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                            | La UGEL cuenta con un procedimiento para digitalizar los documentos de años anteriores.                      |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                            | La UGEL realiza copias de seguridad de los expedientes que se procesan.                                      |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Búsqueda                   | El sistema utilizado permite realizar la búsqueda de un documento y/o expediente digital de manera oportuna. |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                            | La UGEL cuenta con un sistema que permita encontrar de manera oportuna la información de años anteriores.    |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Respuesta                  | La UGEL notifica de manera oportuna a los usuarios sobre las respuestas a sus trámites.                      |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |





|                                 |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Incidentes administrativos      | La UGEL realiza la verificación de la documentación de manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo. |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: Instrucción</b> |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
| Alegatos o alegaciones          | La UGEL recibe alegatos y alegaciones de los administrados en cualquier momento del procedimiento administrativo.                       |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                 | La UGEL realiza una adecuada actuación probatoria.  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Informe final                   | La UGEL realiza el informe final en el tiempo oportuno  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Proyecto de resolución          | La UGEL realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: Terminación</b> |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
| Resolución final                | La UGEL respeta el principio de congruencia en la resolución final.   |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Desistimiento                   | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del desistimiento del procedimiento y/o de la pretensión.                          |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Abandono                        | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.                                     |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Caducidad                       | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento administrativo.                                  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Silencio administrativo         | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.                                   |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

|   |  |                       |                                 |
|---|--|-----------------------|---------------------------------|
| <b>Nombre del Instrumento</b>             | Cuestionarios sobre Sistema de Gestión Documental en los Procedimientos Administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.            |                       |                                 |
| <b>Objetivo del Instrumento</b>           | Determinar qué efecto tiene el Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. |                       |                                 |
| <b>Aplicado a la Muestra Participante</b> | Personal administrativo de una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo   |                       |                                 |
| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b>    | Laura Elizabeth Álvarez Cornejo  | <b>DNI N°</b>         | 71433969                        |
| <b>Título Profesional</b>                 | Abogada  | <b>Celular</b>        | 979350318                       |
| <b>Dirección Domiciliaria</b>             | Calle Magnesio N° 400 – Urb. San Isidro  |                       |                                 |
| <b>Grado Académico</b>                    | Mg. en Gestión Pública   |                       |                                 |
| <b>FIRMA</b>                              |   | <b>Lugar y Fecha:</b> | Trujillo, 16 de octubre de 2023 |

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023

| VARIABLE: Sistema de Gestión Documental  |   |                       |         |         |            |       |                                      |   |             |   |            |   |            |   |            |   |               |
|--|---|-----------------------|---------|---------|------------|-------|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|------------|---|---------------|
| INDICADORES  | ÍTEMES  | OPCIONES DE RESPUESTA |         |         |            |       | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO |   |             |   |            |   |            |   |            |   | OBSERVACIONES |
|  |   | Casi Siempre          | Siempre | A Veces | Casi Nunca | Nunca | REDACCIÓN                            |   | PERTINENCIA |   | COHERENCIA |   | ADECUACIÓN |   | COMPRESIÓN |   |               |
|  |   |                       |         |         |            |       | A                                    | B | A           | B | A          | B | A          | B | A          | B |               |
| <b>DIMENSIÓN 1: Recepción de documentos:</b> esta se refiere a la primera etapa donde se establecen criterios para la recepción de documentos. |   |                       |         |         |            |       |                                      |   |             |   |            |   |            |   |            |   |               |
| Revisión   | En Mesa de Partes se revisa la documentación que ingresa para verificar que cumpla con todos los requisitos según el TUO de la Ley 27444. |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
|  | Mesa de Partes informa al administrado en caso la documentación presentada no cumpla con los requisitos.                                  |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
| Digitalización   | En la UGEL se reciben documentos que son presentados en físico y son digitalizados para ingresarlos al sistema                            |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
|  | Los documentos digitales presentados son recepcionados a través de otros canales (e-mail) y son ingresados al SGD.                        |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
| Registro   | En la UGEL se registran todos los documentos ingresados y recepcionados.  |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |
|  | La UGEL informa al administrado sobre el registro de su documento para que realice el seguimiento correspondiente.                        |                       |         |         |            |       | X                                    |   | X           |   | X          |   | X          |   | X          |   |               |

**DIMENSIÓN 2: Emisión de documentos:** Se generan los documentos digitalizados con su respectiva firma y se cuenta con formatos para cada tipo de trámite.

|                          |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| Generación de Documentos | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos internos con firma digital  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|                          | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos externos con firma digital  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Derivación               | El sistema permite derivar los documentos a las diferentes áreas de la UGEL           |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|                          | La derivación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos              |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Seguimiento              | El Sistema permite realizar el seguimiento de los documentos recepcionados y emitidos |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |

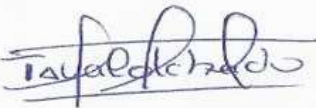
**DIMENSIÓN 3: Archivo de documentos:** en esta se implementan actividades que permiten garantizar que los documentos digitalizados sean almacenados adecuadamente y de esa manera optimizar su búsqueda.

|                            |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| Archivamiento de documento | El sistema permite que los documentos emitidos y recibidos puedan almacenarse en un espacio virtual.         |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|                            | La UGEL cuenta con un procedimiento para digitalizar los documentos de años anteriores.                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|                            | La UGEL realiza copias de seguridad de los expedientes que se procesan.                                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Búsqueda                   | El sistema utilizado permite realizar la búsqueda de un documento y/o expediente digital de manera oportuna. |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|                            | La UGEL cuenta con un sistema que permita encontrar de manera oportuna la información de años anteriores.    |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Respuesta                  | La UGEL notifica de manera oportuna a los usuarios sobre las respuestas a sus trámites.                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |

| VARIABLE: Procedimientos Administrativos |   |                       |            |                                |               |                          |                                      |   |             |   |            |               |            |   |            |   |
|--|---|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---------------|------------|---|------------|---|
| INDICADORES                              | ÍTEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |            |                                |               |                          | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO |   |             |   |            | OBSERVACIONES |            |   |            |   |
|  |   | Totalmente de         | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | REDACCIÓN                            |   | PERTINENCIA |   | COHERENCIA |               | ADECUACIÓN |   | COMPRESIÓN |   |
|  |   |                       |            |                                |               |                          | A                                    | B | A           | B | A          |               | B          | A |            | B |
| <b>DIMENSIÓN 1: Inicio</b>               |   |                       |            |                                |               |                          |                                      |   |             |   |            |               |            |   |            |   |
| Presentación de expedienten              | La UGEL establece los requisitos de los escritos conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General       |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |
| Recepción documental                     | Las áreas de recepción aplican reglas de celeridad al momento de recibir los documentos.  |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |
| Observaciones                            | La UGEL observa de manera adecuada la documentación presentada por el administrado.   |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |
| Acumulación                              | La UGEL realiza una adecuada acumulación de solicitudes administrativas.  |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |
| Representación                           | Las áreas de recepción demuestran dominio respecto a la figura legal de la representación en el procedimiento administrativo.           |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |
| <b>DIMENSIÓN 2: Ordenación</b>           |   |                       |            |                                |               |                          |                                      |   |             |   |            |               |            |   |            |   |
| Conformación del expediente              | La UGEL emplea las reglas de expediente único, uniformidad documental, intangibilidad y reconstrucción del expediente de ser necesario. |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |
| Queja                                    | La UGEL resuelve las quejas por defecto de tramitación de manera adecuada y en el plazo establecido.                                    |                       |            |                                |               |                          | X                                    |   | X           |   | X          |               | X          |   |            |   |

|                                 |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| Incidentes administrativos      | La UGEL realiza la verificación de la documentación de manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo. |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: Instrucción</b> |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
| Alegatos o alegaciones          | La UGEL recibe alegatos y alegaciones de los administrados en cualquier momento del procedimiento administrativo.                       |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
|                                 | La UGEL realiza una adecuada actuación probatoria.  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Informe final                   | La UGEL realiza el informe final en el tiempo oportuno  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Proyecto de resolución          | La UGEL realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: Terminación</b> |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
| Resolución final                | La UGEL respeta el principio de congruencia en la resolución final.   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Desistimiento                   | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del desistimiento del procedimiento y/o de la pretensión.                          |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Abandono                        | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.                                     |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Caducidad                       | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento administrativo.                                  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |
| Silencio administrativo         | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.                                   |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  |  |

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

|   |  |                       |                                 |
|---|--|-----------------------|---------------------------------|
| <b>Nombre del Instrumento</b>             | Cuestionarios sobre Sistema de Gestión Documental en los Procedimientos Administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.            |                       |                                 |
| <b>Objetivo del Instrumento</b>           | Determinar qué efecto tiene el Sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos en una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023. |                       |                                 |
| <b>Aplicado a la Muestra Participante</b> | Personal administrativo de una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo   |                       |                                 |
| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b>    | Tania Vanessa Colchado Cerdán  | <b>DNI N°</b>         | 18143923                        |
| <b>Título Profesional</b>                 | Licenciada en Administración   | <b>Celular</b>        | 964430296                       |
| <b>Dirección Domiciliaria</b>             | Mz O Lote 09 – Urb. Monserrate   |                       |                                 |
| <b>Grado Académico</b>                    | Mg. en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales   |                       |                                 |
| <b>FIRMA</b>                              |   | <b>Lugar y Fecha:</b> | Trujillo, 16 de octubre de 2023 |



### Anexo 9: Base de datos Sistema de gestión documental

| SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL |                         |    |    |    |    |    |                       |    |    |     |     |     |                       |     |     |     |     |
|-------------------------------|-------------------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|
| Encuestado<br>s               | RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS |    |    |    |    |    | EMISIÓN DE DOCUMENTOS |    |    |     |     |     | ARCHIVO DE DOCUMENTOS |     |     |     |     |
|                               | E1                      | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7                    | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13                   | E14 | E15 | E16 | E17 |
| 1                             | 5                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                     | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 2                             | 5                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5                     | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 3                             | 5                       | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 3  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4                             | 5                       | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5                     | 5  | 4  | 4   | 5   | 5   | 3                     | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 5                             | 5                       | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 6                             | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 7                             | 5                       | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5                     | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 8                             | 5                       | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5                     | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4                     | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 9                             | 5                       | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 10                            | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4                     | 5   | 5   | 1   | 4   |
| 11                            | 3                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4                     | 3   | 4   | 4   | 5   |
| 12                            | 4                       | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 5   | 3   | 1                     | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 13                            | 5                       | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 14                            | 5                       | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 4   | 4   | 3                     | 2   | 3   | 5   | 4   |
| 15                            | 5                       | 4  | 3  | 1  | 5  | 4  | 5                     | 4  | 5  | 4   | 5   | 5   | 1                     | 1   | 5   | 1   | 2   |
| 16                            | 4                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 3  | 5  | 5   | 4   | 5   | 1                     | 1   | 5   | 1   | 4   |
| 17                            | 5                       | 4  | 4  | 1  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 1                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 18                            | 2                       | 2  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1                     | 1  | 4  | 2   | 3   | 4   | 1                     | 1   | 3   | 1   | 3   |
| 19                            | 4                       | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 4   | 5   | 2                     | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 20                            | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 21                            | 4                       | 5  | 4  | 1  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4                     | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 22                            | 2                       | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                     | 3  | 3  | 2   | 1   | 3   | 2                     | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 23                            | 4                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 24                            | 5                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 3                     | 4   | 5   | 3   | 4   |
| 25                            | 5                       | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 26                            | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 27                            | 5                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 28                            | 5                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3                     | 5   | 3   | 3   | 3   |
| 29                            | 5                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4                     | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30                            | 3                       | 5  | 1  | 2  | 3  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 3   | 5   | 2   | 5                     | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 31                            | 5                       | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 32                            | 5                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5                     | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 33                            | 3                       | 2  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1                     | 1  | 3  | 2   | 3   | 3   | 1                     | 1   | 1   | 3   | 3   |
| 34                            | 3                       | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 5                     | 3  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 35                            | 5                       | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 3   | 4   | 1                     | 2   | 4   | 1   | 3   |
| 36                            | 5                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 37                            | 5                       | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 38                            | 5                       | 4  | 1  | 1  | 4  | 5  | 5                     | 2  | 5  | 5   | 4   | 3   | 5                     | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 39                            | 3                       | 3  | 1  | 1  | 4  | 4  | 5                     | 1  | 5  | 4   | 5   | 5   | 1                     | 1   | 5   | 1   | 4   |
| 40                            | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 41                            | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 42                            | 5                       | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4                     | 3  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                     | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 43                            | 4                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 44                            | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                     | 3   | 5   | 5   | 5   |
| 45                            | 4                       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5                     | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 4                     | 4   | 3   | 3   | 3   |

### Anexo 10: Base de datos de Procedimientos administrativos

| PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS |        |     |     |     |     |            |     |     |     |             |     |     |     |             |     |     |     |
|--------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|-----|
| Encuestado<br>s                | INICIO |     |     |     |     | ORDENACIÓN |     |     |     | INSTRUCCIÓN |     |     |     | TERMINACION |     |     |     |
|                                | E18    | E19 | E20 | E21 | E22 | E23        | E24 | E25 | E26 | E27         | E28 | E29 | E30 | E31         | E32 | E33 | E34 |
| 1                              | 5      | 4   | 4   | 4   | 5   | 5          | 5   | 5   | 4   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 4   | 4   |
| 2                              | 5      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 5   | 5   | 4           | 4   | 5   | 4   | 4           | 5   | 4   | 4   |
| 3                              | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 4                              | 5      | 5   | 5   | 4   | 5   | 4          | 5   | 4   | 4   | 5           | 5   | 4   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 5                              | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 6                              | 4      | 5   | 5   | 5   | 5   | 4          | 5   | 5   | 5   | 4           | 4   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 7                              | 5      | 4   | 4   | 5   | 4   | 5          | 1   | 4   | 4   | 5           | 4   | 5   | 5   | 3           | 3   | 3   | 3   |
| 8                              | 4      | 4   | 5   | 4   | 4   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 4   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 9                              | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 10                             | 5      | 4   | 4   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 4   | 4           | 5   | 4   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 11                             | 3      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 4   | 4           | 5   | 5   | 4   | 4           | 3   | 4   | 4   |
| 12                             | 4      | 4   | 3   | 4   | 3   | 4          | 4   | 3   | 3   | 3           | 4   | 4   | 3   | 3           | 3   | 3   | 4   |
| 13                             | 5      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 14                             | 4      | 4   | 4   | 5   | 4   | 4          | 5   | 4   | 4   | 5           | 4   | 5   | 4   | 4           | 5   | 5   | 4   |
| 15                             | 4      | 3   | 3   | 3   | 4   | 3          | 4   | 4   | 3   | 3           | 3   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   |
| 16                             | 4      | 4   | 5   | 5   | 5   | 5          | 4   | 5   | 5   | 5           | 5   | 4   | 5   | 5           | 3   | 5   | 4   |
| 17                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 18                             | 2      | 2   | 2   | 2   | 2   | 1          | 1   | 1   | 2   | 2           | 2   | 2   | 2   | 2           | 2   | 2   | 1   |
| 19                             | 4      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 5   | 4   | 5           | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   |
| 20                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 21                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 4   | 4          | 5   | 5   | 4   | 4           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 22                             | 4      | 2   | 3   | 2   | 2   | 3          | 2   | 2   | 3   | 2           | 3   | 3   | 3   | 3           | 4   | 4   | 3   |
| 23                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 24                             | 4      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 3   | 4   | 4           | 4   | 4   | 3   | 4           | 4   | 4   | 4   |
| 25                             | 4      | 4   | 4   | 3   | 3   | 4          | 3   | 3   | 4   | 3           | 4   | 3   | 4   | 4           | 3   | 3   | 3   |
| 26                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 27                             | 4      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   |
| 28                             | 3      | 4   | 3   | 4   | 4   | 3          | 3   | 4   | 3   | 3           | 4   | 3   | 3   | 3           | 3   | 3   | 3   |
| 29                             | 5      | 5   | 5   | 4   | 5   | 4          | 5   | 5   | 4   | 5           | 5   | 5   | 4   | 4           | 5   | 5   | 5   |
| 30                             | 5      | 3   | 2   | 3   | 1   | 5          | 2   | 5   | 3   | 3           | 2   | 4   | 4   | 2           | 3   | 4   | 3   |
| 31                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 3   | 4   |
| 32                             | 5      | 5   | 3   | 4   | 5   | 5          | 4   | 2   | 3   | 4           | 4   | 5   | 1   | 1           | 4   | 4   | 1   |
| 33                             | 2      | 1   | 3   | 2   | 1   | 2          | 3   | 3   | 3   | 2           | 2   | 1   | 2   | 3           | 3   | 2   | 2   |
| 34                             | 3      | 5   | 5   | 5   | 5   | 4          | 4   | 4   | 4   | 5           | 5   | 4   | 4   | 5           | 5   | 4   | 5   |
| 35                             | 5      | 3   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 3   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   |
| 36                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 4           | 5   | 5   | 5   |
| 37                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 38                             | 4      | 4   | 5   | 5   | 5   | 4          | 4   | 5   | 4   | 4           | 5   | 5   | 3   | 5           | 5   | 4   | 4   |
| 39                             | 4      | 3   | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3           | 3   | 3   | 3   | 3           | 3   | 3   | 3   |
| 40                             | 5      | 4   | 4   | 5   | 5   | 5          | 4   | 5   | 4   | 4           | 5   | 4   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 41                             | 4      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   | 4           | 4   | 4   | 4   |
| 42                             | 5      | 5   | 5   | 4   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 4   | 4   | 5   | 4           | 4   | 5   | 5   |
| 43                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 4   | 5   | 5   |
| 44                             | 5      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5          | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   | 5           | 5   | 5   | 5   |
| 45                             | 3      | 4   | 4   | 3   | 3   | 4          | 4   | 4   | 3   | 4           | 4   | 4   | 5   | 4           | 5   | 4   | 5   |

## Anexo 11: Instrumentos de recolección de datos



### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre sistema de gestión documental en los procedimientos administrativos de una Unidad de Gestión Educativa Local La Libertad, 2023.

Estimado señor(a) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 TNO, el presente cuestionario tiene un fin netamente académico y la información recolectada será utilizada de forma confidencial. Se solicita brindar sus respuestas con total sinceridad y marcar con una X teniendo en cuenta esta escala:

| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 5       | 4            | 3       | 2          | 1     |

#### Escala de Valores

| 1   | Enunciados   | S | CS | AV | CN | N |
|---|--|---|----|----|----|---|
|   |  | 5 | 4  | 3  | 2  | 1 |
| <b>Dimensión: Recepción de documentos</b> |  |   |    |    |    |   |
| 1.  | En Mesa de Partes se revisa la documentación que ingresa para verificar que cumpla con todos los requisitos según el TUO de la Ley N° 27444. |   |    |    |    |   |
| 2.  | Mesa de Pates informa al administrado en caso la documentación presentada no cumpla con los requisitos.                                      |   |    |    |    |   |
| 3.  | En la UGEL se reciben documentos que son presentados en físico y son digitalizados para ingresarlos al sistema.                              |   |    |    |    |   |
| 4.  | Los documentos digitales presentados son recepcionados a través de otros canales (e-mail) y son ingresados al SGD.                           |   |    |    |    |   |
| 5.  | En la UGEL se registran todos los documentos ingresados y recepcionados.   |   |    |    |    |   |
| 6.  | La UGEL informa al administrado sobre el registro de su documento para que realice el seguimiento correspondiente.                           |   |    |    |    |   |
| <b>Dimensión: Emisión de documentos</b>   |  |   |    |    |    |   |
| 7.  | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos internos con firma digital.  |   |    |    |    |   |
| 8.  | El sistema permite generar diferentes tipos de documentos externos con firma digital.  |   |    |    |    |   |
| 9.  | El sistema permite derivar los documentos a las diferentes áreas de la UGEL.   |   |    |    |    |   |
| 10.                                       | La derivación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos.  |   |    |    |    |   |
| 11.                                       | El sistema permite realizar el seguimiento de los documentos recepcionados y emitidos.   |   |    |    |    |   |
| <b>Dimensión: Archivo de documentos</b>   |  |   |    |    |    |   |
| 12.                                       | El sistema permite que los documentos emitidos y recibidos puedan almacenarse en un espacio virtual.   |   |    |    |    |   |
| 13.                                       | La UGEL cuenta con un procedimiento para digitalizar los documentos de años anteriores.  |   |    |    |    |   |
| 14.                                       | La UGEL realiza copias de seguridad de los   |   |    |    |    |   |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
|     | expedientes que se procesan.   |  |  |  |  |  |
| 15. | El sistema utilizado permite realizar la búsqueda de un documento y/o expediente digital de manera oportuna. |  |  |  |  |  |
| 16. | La UGEL cuenta con un sistema que permita encontrar de manera oportuna la información de años anteriores.    |  |  |  |  |  |
| 17. | La UGEL notifica de manera oportuna a los usuarios sobre las respuestas a sus trámites.                      |  |  |  |  |  |

Fuente: Elaboración propia.

| 1                             | Enunciados  | S | CS | AV | CN | N |
|-------------------------------|---|---|----|----|----|---|
|                               |   | 5 | 4  | 3  | 2  | 1 |
| <b>Dimensión: Inicio</b>      |   |   |    |    |    |   |
| 18.                           | La UGEL establece los requisitos de los escritos conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.      |   |    |    |    |   |
| 19.                           | Las áreas de recepción aplican reglas de celeridad al momento de recibir los documentos.  |   |    |    |    |   |
| 20.                           | La UGEL observa de manera adecuada la documentación presentada por el administrado.   |   |    |    |    |   |
| 21.                           | La UGEL realiza una adecuada acumulación de solicitudes administrativas.  |   |    |    |    |   |
| 22.                           | Las áreas de recepción demuestran dominio respecto a la figura legal de la representación en el procedimiento administrativo.           |   |    |    |    |   |
| <b>Dimensión: Ordenación</b>  |   |   |    |    |    |   |
| 23.                           | La UGEL emplea las reglas de expediente único, uniformidad documental, intangibilidad y reconstrucción de expediente de ser necesario.  |   |    |    |    |   |
| 24.                           | La UGEL resuelve las quejas por defecto de tramitación de manera adecuada y en el plazo establecido.                                    |   |    |    |    |   |
| 25.                           | La UGEL realiza la verificación de la documentación de manera oportuna, para el rechazo de las cuestiones distintas al asunto de fondo. |   |    |    |    |   |
| <b>Dimensión: Instrucción</b> |   |   |    |    |    |   |
| 26.                           | La UGEL recibe alegatos y alegaciones de los administrados, en cualquier momento del procedimiento administrativo.                      |   |    |    |    |   |
| 27.                           | La UGEL realiza una adecuada actuación probatoria.  |   |    |    |    |   |
| 28.                           | La UGEL realiza el informe final en el tiempo oportuno.   |   |    |    |    |   |
| 29.                           | La UGEL realiza el proyecto de resolución en el tiempo oportuno.  |   |    |    |    |   |
| <b>Dimensión: Terminación</b> |   |   |    |    |    |   |
| 30.                           | La UGEL respeta el principio de congruencia en la resolución final.   |   |    |    |    |   |
| 31.                           | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del desistimiento del procedimiento y/o pretensión.                                |   |    |    |    |   |
| 32.                           | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del abandono del procedimiento administrativo.                                     |   |    |    |    |   |
| 33.                           | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal de la caducidad del procedimiento  |   |    |    |    |   |
|                               | administrativo.   |   |    |    |    |   |
| 34.                           | La UGEL demuestra dominio respecto a la figura legal del silencio administrativo positivo y negativo.                                   |   |    |    |    |   |

Fuente: (Loo, 2017 citado por Chang, 2020).