



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chavarry Morales, Ana Cecilia (orcid.org/0000-0003-2486-0577)

ASESORES:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

Mg. Diaz Agreda, Jorge Luis (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 Dios, por ser mi guía constante.

A mis padres, por su amor incondicional.

A mis hermanos, por su apoyo inquebrantable.

A mi abuela, por sus sabias enseñanzas.

A mi abuelo, que desde el cielo me cuida y guía mi camino.

Agradecimiento

A mis queridos padres, su dedicación, sacrificio y amor han sido mi mayor fortaleza. Gracias por ser mi ejemplo y mi apoyo incondicional en cada paso de este camino.

A mis amados hermanos, su ánimo constante y apoyo inquebrantable han sido un pilar fundamental en este trayecto. Agradezco su presencia en cada momento significativo.

A mi adorada abuela, sus sabias palabras y afecto incondicional han sido mi inspiración. Agradezco su amor y apoyo incondicional.

A mis estimados asesores, su guía experta, paciencia y dedicación han sido fundamentales en mi crecimiento académico. Agradezco profundamente su invaluable apoyo y consejos.

Gracias por formar parte de este logro.



Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO TRUJILLO SAC - TRUJILLO, asesor del proyecto de investigación titulada: “Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023”, cuyo autor es CHAVARRY MORALES ANA CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00% 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, 09 de enero del 2024.

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 11-01-2024 08:43:31

Código documento Trilce: TRI - 0727825



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHAVARRY MORALES ANA CECILIA 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: "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANA CECILIA CHAVARRY MORALES DNI: 71036548 ORCID: 0000-0003-2486-0577	Firmado electrónicamente por: ACCHAVARRYC el 09-01-2024 20:17:09

Código documento Trilce: TRI - 0727849

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de la autora	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 01:	Nivel de importancia del sistema de gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	20
Tabla 02:	Nivel de importancia de una adecuada gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	20
Tabla 03:	Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	21
Tabla 04:	Influencia de la eficiencia que promueve un sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	22
Tabla 05:	Influencia de la automatización de procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	23
Tabla 06:	Relación entre sistema de gestión por procesos con las dimensiones accesos de datos y acciones de control de la información pública en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	24
Tabla 07:	Normalidad de los datos de las variables con sus dimensiones.	84

Índice de gráficos

Figura 01: Esquema de diseño de investigación.....	15
---	----

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023. Para ello, la investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, y con diseño no experimental – correlacional – causal, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento, el cuestionario, el cual se encuentra debidamente validado por expertos en la materia y deviene en confiable según la prueba Alfa de Cronbach. Entre los principales resultados se tiene que el sistema de gestión por procesos influye significativamente en un 83% en la gestión documental ($r=0,90$; $p=0,000$) en la Municipalidad Distrital de Laredo. Se concluye afirmando que el sistema de gestión por procesos ejerce una influencia directa y altamente significativa en la gestión documental de la MDL en el año 2023. Con un coeficiente de correlación de 0,90 y una puntuación de significancia de 0,00, se confirma que la implementación de este sistema impacta de manera positiva en un 83% en la eficacia de la gestión documental.

Palabras clave: Sistema de gestión por procesos, gestión documental, automatización, eficiencia, acceso.

Abstract

The objective of this research is to determine the influence of the process management system on document management in the District Municipality of Laredo, 2023. To this end, the research was basic, with a quantitative approach, and a non-experimental – correlational – design - causal, the survey was used as a data collection technique, and the questionnaire as an instrument, which is duly validated by experts in the field and becomes reliable according to Cronbach's Alpha test. Among the main results is that the process management system significantly influences document management by 83% ($r=0.90$; $p=0.000$) in the District Municipality of Laredo. It is concluded by stating that the process management system exerts a direct and highly significant influence on the document management of the MDL in the year 2023. With a correlation coefficient of 0.90 and a significance score of 0.00, it is confirmed that the implementation of this system has a positive impact of 83% on the effectiveness of document management.

Keywords: Process management system, document management, automation, efficiency, access.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos y la gestión documental en el sector público han sido áreas de interés y desarrollo en la administración pública en los últimos años. Estas prácticas buscan mejorar la transparencia, calidad y eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales.

En Latinoamérica, los gobiernos enfrentan diversos retos en relación con modificaciones o transformaciones que se dan en la sociedad, ya sea por demandas sociales donde el rol del Estado es imprescindible respecto a su compromiso con la transparencia en las gestiones públicas. La experiencia de los países Latinoamericanos ha favorecido y permitido la incorporación de políticas públicas mediante la aplicación de tecnologías en los procesos, lo que mejora significativamente la estructura del Estado, y trae consigo una nueva visión en la prestación de los servicios públicos (Quintero, 2022).

La Gestión Pública en nuestro país ha pasado por un cambio importante, como lo es la modernización, la cual busca mejorar la gestión interna por medio de un uso productivo y eficaz en mayor nivel de los recursos públicos. Por medio de la Ley N° 27658 el Estado peruano se declara en proceso de modernización con el objetivo de optimizar la gestión pública y crear un Estado comprometido con la democracia, descentralización y al servicio de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que la modernización implica un proceso de transformación de las prácticas y enfoques de gestión, el mismo que tiene como ejes transversales a la articulación interinstitucional, gobierno abierto y gobierno digital, es imprescindible que las entidades públicas se adecuen a este proceso y incorporen mecanismos para garantizar la transparencia y, consecuentemente, generar valor público.

En la actualidad, la Municipalidad Distrital de Laredo no cuenta con un sistema integrado de gestión documental eficiente, lo cual es la principal causa de la demora en la atención de solicitudes y/o requerimientos

presentados por los administrados, instituciones y entidades. La gestión documental es entendida como aquellas acciones que posibilitan controlar y organizar aspectos vinculados a la creación, organización, recepción, acceso y difusión, almacenamiento y preservación de documentos (Gallo, 2011, como se citó en Medina, 2019).

La municipalidad en su proceso de adecuación ha creado una plataforma digital que permite a los administrados ingresar y registrar sus documentos de forma virtual. No obstante, la ausencia de un sistema interno que permita la derivación y atención de los documentos ocasiona sobrecarga laboral, uso abundante de papel, aumento de costos, entre otros. Por lo que, es imprescindible incorporar un sistema de gestión por procesos, pues tiene como objetivo controlar, coordinar y orientar las actividades laborales de modo transversal en una entidad pública, lo que coadyuva al logro de objetivos institucionales y, por ende, se tiene un impacto positivo en el bienestar de la ciudadanía.

En ese sentido, se formula como problema de investigación: ¿cuál es la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023?

La presente investigación se justifica teóricamente, pues se aplicaron conocimientos teóricos y básicos sobre el sistema de gestión por procesos y gestión documental, lo que aportará a determinar la influencia de un sistema de gestión por procesos en la gestión documental.

Asimismo, se justifica de forma práctica, pues se identificaron los beneficios y la influencia respecto a la incorporación de una gestión por procesos en la gestión documental.

Además, se justifica metodológicamente pues el instrumento que se utilizó podrá ser replicado en posteriores investigaciones, en vista de que se encuentra debidamente validado por expertos en la materia.

El objetivo general del presente estudio es determinar la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023; siendo los objetivos específicos: a) Determinar la influencia de la eficiencia que promueve un sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la MDL, 2023; b) Identificar la influencia de la automatización de procesos en la gestión documental en la MDL, 2023 y; c) Identificar la relación existente entre el sistema de gestión por procesos con el acceso de datos y las acciones de control de la información pública en la MDL, 2023.

Finalmente, se planteó como hipótesis general que el sistema de gestión por procesos influye de manera significativa en la gestión documental en la MDL, 2023; pues es imprescindible para lograr satisfacer las expectativas y exigencias de los ciudadanos, por lo que sería factible establecer un sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la MDL. Asimismo, se planteó como hipótesis específicas: i) La eficiencia que promueve un sistema de gestión por procesos influye significativamente en la gestión documental en MDL, 2023; ii) La automatización influye de forma directa y significativa en la gestión documental en la MDL, 2023; y iii) El sistema de gestión por procesos influye significativamente en el acceso de datos y acciones de control de la información pública en la MDL, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para tener un mayor alcance sobre la viabilidad de la presente investigación, se citan estudios realizados en el contexto nacional sobre las variables de estudio.

Garay (2022), desarrolló su investigación con la finalidad de determinar el vínculo entre las variables calidad del servicio público y gestión documental en el Callao. El estudio realizado fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo y utilizó un diseño no experimental, tuvo como muestra a 30 servidores de un gobierno local y utilizó como instrumento el cuestionario. Tuvo como resultados que mediante prueba estadística una $p < 0.05$ y una $r = 0.615$, se advierte la presencia de un vínculo significativo positivo entre las variables de estudio. Concluye evidenciando que la gestión documental es un elemento esencial en la calidad del servicio público en un gobierno local.

Ventura (2022), en su estudio tuvo como propósito determinar la incidencia de la gestión por procesos en las contrataciones públicas en una municipalidad distrital de Amazonas. Su estudio tuvo un diseño correlacional causal y fue de tipo no experimental, con una muestra de 39 funcionarios. Entre sus resultados más destacados, el valor no paramétrico $= 0,754$, con un nivel bajo de significancia de $p < (0.05)$, demostrando que la gestión por resultados incide positivamente en la eficientemente en las contrataciones públicas. Concluyendo afirmando el vínculo entre las contrataciones públicas y la gestión por procesos.

Delgado (2020), tuvo como propósito realizar una propuesta de un modelo de gestión por procesos para aumentar la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo. Su estudio fue de tipo no experimental y aplicada, con un diseño transeccional descriptiva y propositivo, para lo cual tuvo como población a los procesos operativos de la UGEL Pacasmayo, el análisis documental fue utilizado como técnica y como instrumento, la ficha de recolección de datos. Tuvo como resultados principales, que la institución utiliza catorce procesos de nivel 0 y treinta

y siete procesos de nivel 1, además, identificó un bajo nivel de efectividad. Concluye su investigación afirmando que se pudo plantear un modelo de gestión por procesos con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión de la institución antes mencionada y de esa forma superar los defectos en la gestión interna.

Arteaga (2019), en su tesis de doctorado tuvo como finalidad determinar la influencia de la gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad. Su estudio fue no experimental, con diseño correlacional, su muestra fue integrada por 110 trabajadores. Los resultados de su estudio evidencian la presencia de una relación directa moderada entre las variables de estudio. Concluye su estudio afirmando que la gestión por procesos influye de manera significativa en la competitividad del Hospital, de forma negativa en la totalidad de sus dimensiones.

Respecto a los estudios previos realizados en el contexto internacional sobre las variables de estudio tenemos a Mora (2022), quien tuvo como finalidad en su estudio analizar el nivel de implementación de la Ley 1448 desde la gestión documental electrónica en el ICBF. El enfoque de su estudio fue mixto, aplicó el método de estudio de casos y utilizó los cuestionarios como técnica de recolección. Los resultados de su investigación permitieron determinar que a pesar que la institución tiene instrumentos archivísticos no cuenta con un mecanismo de correlación e identificación que posibilite la actualización de la información. Concluye su investigación afirmando que la entidad no cuenta con lineamientos establecidos para identificar archivos y que permitan garantizar el control, protección, acceso y preservación de archivos.

Lopez y Martinez (2021), quienes tuvieron como objetivo en su investigación documentar y organizar información respecto a la incorporación de la gestión por procesos en entidades e instituciones de Servicios de Salud en Colombia. Su investigación fue de tipo compilativa, con la finalidad de recopilar la información sobre sus variables. Entre sus

resultados, se advierte la elaboración de concepciones teóricas hasta la incorporación de siete capítulos sobre la gestión por procesos y las experiencias exitosas en instituciones que prestan servicios de salud. Concluye su investigación afirmando que la incursión de la gestión por procesos en la Institución de Servicios de Salud se ha dado de forma gradual.

Sánchez (2021), realizó su investigación con el fin de diseñar un procedimiento de gestión documental para automatizar la digitalización de documentos, además, implementar un sistema informático que lo sustente. Su investigación tuvo un enfoque mixto, producto de los resultados que devienen de la aplicación de la entrevista y encuestas utilizadas como técnica de recopilación de datos, las mismas que fueron aplicadas al personal administrativo. Entre sus resultados, se observa que siguiendo el proceso para automatizar la digitalización de documentos, se evidencia un resultado positivo y un mayor control de calidad. Finaliza su investigación con una propuesta metodológica para incorporar un procedimiento de gestión documental y las herramientas TIC para la automatización de la digitalización de documentos.

En el año 2022, se promulgó la Ley N° 27658 que declara en proceso de modernización al Estado con el fin de optimizar la gestión pública y crear un Estado comprometido con la democracia, descentralización y al servicio de los ciudadanos. Un Estado moderno involucra eficiencia, inclusión, un gobierno abierto, unitario, descentralizado y que esté orientado a las personas, asimismo, comprende medios o ámbitos que se encuentran relacionados entre sí, siendo uno de ellos la gestión por procesos.

Los procesos constituyen una secuencia o conjunto de acciones que transforman los elementos de ingreso en resultados, en otras palabras, convierten un input (entrada de una solicitud o requerimiento) en un output (salida, resultado), siendo preciso mencionar, que en el transcurso de la conversión se añade un valor en cada etapa que comprende su

atención. En palabras de Summers (2006, como se citó en Aranda et al, 2018), un proceso admite entradas y lleva a cabo acciones de valor agregado sobre tales entradas y las convierte en una salida, pues para complacer a los ciudadanos, satisfaciendo sus exigencias y necesidades, las entidades deben orientarse en mantener y optimizar los procesos y con ello generar valor público.

Entre las principales teorías respecto a la primera variable de estudio tenemos a Bernal (2015), quien afirma que la gestión por procesos se centra en tres principales teorías: 1) Teoría del enfoque al cliente, el cual está orientado en el valor que tiene el usuario en la cadena del proceso y en el compromiso de la entidad de evaluar la satisfacción de los ciudadanos periódicamente; 2) Enfoque basado en procesos, en vista de que estos deben estar diseñados de forma eficiente y dirigido a satisfacer y/o salvaguardar las necesidades de los ciudadanos, además, de que deben ser evaluados constantemente con la finalidad de identificar errores, duplicidad y posibles mejoras; y, 3) Mejora continua, en relación a la norma ISO 9001, pues tiene como finalidad aumentar la satisfacción de los usuarios y de los involucrados, siendo que las mejoras que se realizan deben estar destinadas a reducir tiempos, costos, entre otros.

La PNMGP aprobada mediante D.S. N° 004-2013-PCM establece los lineamientos, principios y visión respecto a una serie de acciones coherentes y eficaces de las entidades públicas, asimismo, mediante el D.S. N° 123-2018-PCM se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de MGP que establece los parámetros respecto a la elección y uso de todos los medios e instrumentos dirigidos a la creación de valor público. Esta política está constituida por 5 pilares, siendo la gestión por procesos una de ellas, puesto que tiene como objetivo organizar las actividades y acciones de una entidad pública de forma transversal a sus distintas unidades de organización, por medio de la determinación de sus procesos y medición con la finalidad de incorporar mejoras en su desempeño que coadyuven con el logro de metas de la entidad (SGP, 2021).

El principal propósito de la gestión por procesos es el logro de resultados, si bien existen diversas formas de lograr satisfacer a los usuarios, la gestión por procesos es la que obtiene resultados óptimos, ya que hace compatible las necesidades de la organización con las expectativas de los ciudadanos, lo cual se encuentra vinculado a la productividad y a la generación de valor público, pues estos indicadores van de la mano en el sector público. La productividad puede ser descompuesta en criterios de eficiencia y eficacia, estos criterios que también conforman teorías básicas en el funcionamiento del aparato estatal, establecen un vínculo de contraste entre los avances de la producción (entrega de servicios y bienes) de las entidades públicas y los estándares establecidos en la programación de sus actividades, conformando la base del monitoreo de la producción (Aranda *et al.*, 2018).

En palabras del mismo autor, la eficacia es la capacidad de conseguir el efecto deseado o esperado, por otro lado, la eficiencia está orientada a la capacidad de poder disponer de algo o alguien para lograr un efecto deseado.

Lopez (2015), manifiesta que la gestión por procesos se apoya en la documentación y tiene la capacidad de optimizar la productividad y la eficiencia, reducir costos, proporcionar visibilidad y minimizar errores en relación al logro de objetivos. Un mecanismo que deviene de la gestión por procesos es la automatización, la cual empieza desde la documentación, pues hace que el flujo, lenguaje y comprensión del ejecutor sean eficientes.

Según Jacobi (2018), dentro de las bases teóricas que respaldan la automatización de procesos encontramos a BPMN, que es una notación que grafica el diseño de los procesos y su ejecución en la práctica, siendo su finalidad proporcionar una notación estándar que sea fácilmente entendible y legible. Asimismo, encontramos a Bizagi Process Modeler, el cual está encaminado a la creación de flujos (actividades, tarea y subprocessos) y el gestor de base de datos MYSQL, que es un sistema

de gestión que permite que varias personas utilicen al mismo tiempo la plataforma o sistema.

Dentro de los principales enfoques conceptuales tenemos a Cantero *et al.* (2021), quien afirma que la gestión por procesos es una metodología cuya finalidad es incluir mejoras, las mismas que deben ser organizadas, automáticas, bien diseñadas, integradas, monitoreadas y que se encuentren en constante mejora.

Según la SGP (2021), la gestión por procesos constituye un instrumento orientado a determinar y facilitar datos para el análisis de la organización, entidad o institución pública con una perspectiva en sus procesos. Su finalidad es satisfacer las expectativas y necesidades de la población, en relación con las metas institucionales, lo que involucra a la Alta Dirección y el compromiso de las unidades o áreas encargadas de dichos procedimientos. Para la incorporación de la gestión por procesos se deben seguir 3 fases: i) Determinación de procesos: esta fase consta de 5 pasos, teniendo como paso uno (01) la identificación de productos, como paso dos (02) la identificación de procesos, como tercer (03) paso, la calificación de los procesos, como paso cuatro (04) establecer la secuencia e interrelación de los procesos y, como quinto (05) paso la conformidad y publicidad de los documentos creados; ii) Análisis, medición y seguimiento de procesos: se apoya en la comprobación del grado de ejecución y la determinación de oportunidades de mejora, y, iii) Mejora de procesos: esta fase está orientada a la mejora constante del desempeño de los procesos en relación a las prioridades que surgen en la entidad y se divide en 4 pasos (elección de problemas en los procesos, análisis de causa-efecto, incorporación y selección de mejoras).

En vista de que la calidad de un servicio es un aspecto subjetivo, pues depende de la percepción de los ciudadanos y su grado de satisfacción o desagrado respecto al servicio o bien que recibe, es imprescindible para lograr la implementación de un SGP aplicar estrategias o

instrumentos tales como, la norma ISO 9001, mapa de procesos y el ciclo Deming.

En esa línea de ideas, una gestión de calidad comprende un conjunto de procesos cuya propósitos es medir y verificar el grado de satisfacción de los usuarios/ciudadanos, siendo su objetivo añadir un valor agregado a los procesos (Ore, 2022). En ese sentido, el ISO 9001 engloba ambos aspectos, pues es considerado como un instrumento de gestión cuya finalidad es medir la calidad, ya que se enfoca en los aspectos de gestión de calidad con los que una entidad debe disponer para mejorar sus servicios.

Un mapa de proceso es definido como una representación gráfica de todos los procesos con los que cuenta una entidad u organización, pues muestra una secuencia de todos los procesos y la relación que existe entre ellos. Al ser una herramienta, posibilita descubrir la existencia de los valores agregados, haciendo visible la estructura de procesos en la entidad, los flujos y personas que intervienen en el proceso (Aranda *et al.*, 2018).

El ciclo Deming o PHVA, sirve de instrumento pues se enfoca en la solución de dificultades y la mejora continua. Este instrumento consta de 4 conceptos: i) Planear, donde se establecen los planes y la visión de la entidad, posterior a ello, se efectúa un diagnóstico para identificar la situación actual y establecer un plan de trabajo; ii) Ejecutar o hacer, aquí se desarrolla el plan de trabajo y se incorpora un control para asegurar que se esté llevando a cabo se forma óptima; iii) Verificar o controlar, esta etapa comprende la comparación de los resultados proyectados con los obtenidos realmente, y; iv) actuar, donde se da por concluido el ciclo de la calidad pudiendo advertir dos situaciones, el logro de lo planeado o lo contrario, en el segundo supuesto, se deberá establecer un nuevo plan y repetir el ciclo (Castillo, 2019).

En cumplimiento de lo contenido en el D.L. N° 1310, el IPEN ha implementado un MGD, que permite la interconexión de sistemas de

trámite documentario, pues se basa en buenas prácticas y en estándares que posibilitan incorporar y conservar flujos documentales óptimos en la entidad, coadyuvando la interoperabilidad y trazabilidad con aplicaciones o sistemas de gestión documental de otras entidades. Su soporte se evidencia en documentos digitalizados, válidos técnica y jurídicamente, para lo cual deberán contar con firma digital, las mismas que deberán ser implementadas en cumplimiento de la Ley N° 27269.

Las teorías que enmarcan la segunda variable de estudio, advierten que la gestión documental constituye el control sistemático y eficaz en cuanto a la creación, recepción, uso, sostenimiento y la disponibilidad de la documentación, incluso de los procesos para implementar y conservar la información. Asimismo, es reconocida como una herramienta que posibilita sistematizar y producir la información, además se selecciona para su consulta ulterior, teniendo en cuenta la calidad y respetando los principios de accesibilidad, integridad, conservación y procedencia (Ramírez & Cadena, 2021).

La manera efectiva de realizar una gestión de documentos debe desarrollarse a partir de instrucciones y actividades de manera efectiva con el propósito de alcanzar los objetivos y fines previstos en el marco de planeamiento estratégico en las instituciones y/o entidades públicas, pues comprende un proceso compuesto por el ciclo vital del documento, en otras palabras, desde su creación hasta su eliminación o su archivamiento para su conservación permanente, bajo este contexto, involucra acciones tales como la ordenación, clasificación, transferencia, identificación, selección, valoración y eliminación. El objetivo de la gestión documental es controlar la cantidad de documentos registrados, establecer mecanismos de control de documentos, simplificar actividades y controlar los documentos desde su registro hasta su etapa final (Lopez, 2021).

Con lo que respecta al acceso de datos, tenemos que este indicador constituye un derecho fundamental inherente a toda persona a solicitar y

recibir la información que requiere de una entidad determinada, dicha información puede ser generada o estar en posesión de la entidad, con las excepciones que se encuentran previstas en el TUO de la Ley N° 27806, para lo cual, las entidades están en la obligación de atender dichas solicitudes dentro del plazo legal, las cuales no deben encontrarse justificadas o motivadas, pues solo se deberá asumir el costo de la reproducción de la información, si lo hubiere (Defensoría del Pueblo, 2015).

En cuanto a los enfoques conceptuales, tenemos a Becerra (2022), quien precisa que la gestión documental es el principio por el cual los procesos y sistemas deben efectuar la indagación, clasificación y la recuperación de fuentes y/o archivos documentales para las acciones pertinentes. En esa línea, delimita a la gestión documental como un plan informativo que supervisa y gestiona la circulación sistemática de los documentos, coadyuvando en la toma de decisiones dentro de la institución y/o entidad y en la compensación de las carencias que se requiera en el trámite. Asimismo, establece las etapas del ciclo vital de los documentos, siendo la primera etapa, i) la producción documental, entendida como la generación de documentos en la entidades; ii) recepción de documentos, definida como el conjunto de operaciones de control y verificación que una entidad debe de llevar a cabo para la admisión de documentos presentado o ingresados por las personas; iii) trámite de documentos, entendida como el curso y proceso del documentos desde su recepción hasta el resultado que se debe efectuar (ejecución de su función administrativa); iv) organización de los documentos, esta etapa comprende actividades tales como la clasificación y ordenación documental; v) consulta de documentos, referida a la consulta o acceso a un documentos con la finalidad de conocer su contenido; vi) conservación de documentos, entendido como las medidas correctivas o preventivas utilizadas para salvaguardar y garantizar la integridad de los documentos y; vii) disposición final de los documentos, en esta etapa de

seleccionan los documentos con miras a su conservación provisional, duradera o a su eliminación.

La función de la gestión documental está vinculada a la eficiencia y transparencia de gestión, es decir, como un testimonio o antecedente de sus funciones, en otras palabras, una buena gestión documental evidencia la eficiencia y garantiza el trabajo del servidor público. Asimismo, sirve para el resguardo de los derechos de los ciudadanos, la fiscalización de los actos públicos y como garantía de la transparencia administrativa que debe haber en todo estado de derecho. Algunas de sus ventajas se ven reflejadas en la productividad documental, en la estandarización de las etapas de tramitación, en la organización de los tipos de documentos, en la preservación, conservación y disposición de los documentos, en la suministración oportuna de la información requerida por un ciudadano o entidad, en la reducción de gastos en la elaboración y conservación de documentos y en la mejora en la comunicación entre instituciones y ciudadanos (Medina, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es de tipo básica, pues es un estudio que busca responder preguntas con la intención de ampliar el conocimiento del fenómeno de estudio (Rivera, 2019), estando dirigida a un conocimiento mucho más íntegro por medio de la comprensión de aspectos primordiales de los fenómenos (CONCYTEC, 2020).

Este tipo de investigación es reconocida como investigación fundamental o teórica, ya que se centra en mejorar la comprensión del fenómeno o estudio, asimismo, analiza cómo funcionan los conceptos o procesos (Arias *et al.*, 2022), además, se caracteriza por emanar dentro de un marco conceptual y subsistir en él (Muntané, 2010), llevándose a cabo sin fines prácticos inmediatos, siendo su propósito incrementar el conocimiento sobre la realidad (Crai, 2023).

Es de enfoque cuantitativo, pues lo que se pretende es medir al fenómeno de estudio por medio de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recopilados (Flores, 2019).

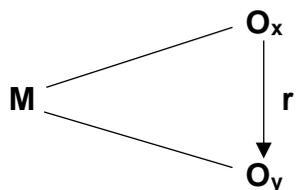
3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es definido como el plan, estrategia y estructura que se utiliza para conseguir una réplica a las preguntas de investigación. En cuanto a los diseños cuantitativos, estos dominan la varianza experimental a través de la distribución aleatoria de los sujetos a las condiciones experimentales (Reidl, 2012).

En el presente estudio cuenta con un diseño no experimental – transversal de tipo correlacional – causal, pues no se manipulará ninguna variable, ya que se recogerán los datos en un único momento, para describir y examinar su influencia e interrelación en un momento determinado.

Figura 1

Esquema de diseño de investigación:



M: muestra

O_x: observaciones de la variable independiente

O_y: observaciones de la variable dependiente

r: relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Las variables son definidas como una propiedad que oscila y cuya variación se encuentra apta de observarse o medirse. Es aplicado a seres vivos, hechos, objetos y fenómenos, que alcanzan un valor cuando llegan a vincularse con otra variable (Hernández *et al.*, 2014).

Variable independiente: Sistema de gestión por procesos.

Definición conceptual: La gestión por procesos es la metodología por la cual se definen, optimizan, interrelacionan, identifican, mejoran y operan los procesos de una entidad u organización, permitiendo una administración plena de las actividades y procedimientos que “agregan valor” a los servicios o bienes a favor de los usuarios externos e internos (Tovar, 2012, como se citó en Muñoz, 2018).

Definición operacional: Para medir a la variable sistema de gestión por procesos se utilizó el cuestionario y para su cuantificación se consideraron tres intervalos (alto, medio y bajo), teniendo en cuenta a sus dimensiones: eficiencia y automatización, las cuales contienen 3 indicadores y 6 ítems cada una, que fueron medidas con la escala de Likert, teniendo como puntaje más bajo 1, que significa totalmente en desacuerdo y siendo 5, el puntaje más alto, el cual significa totalmente

de acuerdo, dado que es una escala aditiva compuesta por una serie de ítems ante los cuales se requiere la reacción del sujeto, para ello, a cada posible respuesta se le asigna una puntuación favorable o desfavorable (Astudillo y Chevez, 2021).

Indicadores: Productividad, calidad del servicio, satisfacción del usuario, simplicidad, trazabilidad y tiempo.

Escala de medición: Se empleó para medir la variable la escala de intervalos, con tres niveles (alto, medio y bajo) y con rangos de 46 a 60, de 29 a 45 y de 12 a 28 respectivamente.

Variable dependiente: Gestión documental

Definición conceptual: Conjunto de actividades técnicas y administrativas propensos al manejo, la organización y planificación de los documentos emanados y recibidos por las instituciones, desde su creación hasta su eliminación, con la finalidad de facilitar su uso y conservación (Doyle, 1991, como se citó en Becerra, 2022).

Definición operacional: Para medir a la variable gestión documental se empleó el cuestionario y para su cuantificación se consideraron tres intervalos (alto, medio y bajo), teniendo en cuenta a sus dimensiones: acceso de datos y acciones de control, las cuales contienen 3 indicadores y 3 ítems cada una, que fueron medidas con la escala de Likert, teniendo como puntaje más bajo 1, que significa totalmente en desacuerdo y siendo 5, el puntaje más alto, el cual significa totalmente de acuerdo.

Indicadores: Transparencia, respaldo documental, accesibilidad, control de documentos, seguridad de la información e integridad de los documentos.

Escala de medición: Se utilizó para medir la variable la escala de intervalos, con tres niveles (alto, medio y bajo) y con rangos de 46 a 60, de 29 a 45 y de 12 a 28 respectivamente.

Lo antes mencionado se encuentra contenido en la tabla de operacionalización de variables ([Anexo N° 01](#)).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es conceptualizada como un conjunto de mecanismos de análisis que son objetivo de una investigación o estudio. Las unidades de análisis son entendidas como los elementos de la población de diferente naturaleza (personas, objetos, animales, entre otros). El tamaño de la población incide en el diseño de la muestra, pues depende de ellos para ser tratada como finita o infinita (Bologna, 2018); en la presente investigación no se trabajó con muestra, por ser la población pequeña y de fácil acceso.

El presente estudio tuvo como población a 30 funcionarios y servidores que realizan funciones de gestión documental o trámite documentario y que laboran en la Municipalidad Distrital de Laredo en el año 2023.

Criterios de inclusión: 30 funcionarios – servidores que laboran en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Criterios de exclusión: Todo aquel que no realiza funciones de trámite documentario y que no labora en la Municipalidad Distrital de Laredo.

3.3.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los funcionarios – servidores que laboran en la Municipalidad Distrital de Laredo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos es definida como la medición de una precondition para lograr el conocimiento científico. Las técnicas comprenden actividades y procedimientos que posibilitan al investigador obtener información relevante para dar réplica a la pregunta de investigación, en cambio, el instrumento está dirigido a crear las condiciones para la medición (Duana y Hernández, 2020). En el presente

estudio se empleó la encuesta pues constituye una técnica de producción de datos que posibilita indagar sobre diversos temas de los grupos o individuos estudiados (Katz *et al.*, 2019).

Como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario, en vista de que constituye el documento que recolecta de forma organizada los indicadores de las variables, es decir, es el formulario cuyo contenido consta de las preguntas dirigidas a los sujetos de estudio (Balvin, 2022). Los cuestionarios utilizados en la presente investigación son de elaboración propia, contienen 12 ítems cada uno, con una escala de valoración de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, los cuales devienen de los 12 indicadores que conforman las características intrínsecas de las dimensiones de las variables de estudio. Asimismo, los instrumentos fueron analizados y validados por expertos en la materia, esto es, la evaluación por juicio de expertos ([Anexo N° 04](#)), teniendo como resultado la viabilidad de los cuestionarios, lo que conllevó a utilizar el método estadístico Alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad, siendo los datos procesados utilizando el software Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS vs. 25, arrojando como resultado un nivel de confiabilidad elevada, de .945 para el primer instrumento y un nivel de confiabilidad elevada, de .906 para el segundo instrumento, resultando confiable para su aplicación, lo que brinda objetividad a la presente investigación.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de recolección de la información tuvo como primer paso identificar a las variables de estudio para establecer el tipo y diseño de investigación, seleccionar la población a quienes se les fue aplicado el instrumento de recolección de datos, esto es, la aplicación de las encuestas debidamente validadas por los expertos en la materia a los funcionarios y servidores que ejercen y/o ejecutan funciones relacionadas a la gestión documental y trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Laredo, para lo cual, se pidió la autorización al alcalde de la mencionada entidad quien emitió un documento de

aceptación, posibilitando la aplicación del instrumento para la recopilación de los datos e información. La información recopilada ha sido debidamente procesada y analizada utilizando un programa estadístico para garantizar su precisión y consistencia.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para procesar y analizar los datos recopilados producto de la aplicación del instrumento de recolección, se empleó el método estadístico paramétrico, para ello se emplearon herramientas tales como el paquete estadístico SPSS vs. 25 y el software Microsoft Excel, pues se pretende medir la influencia entre las variables de estudio y contrastar la hipótesis planteada con la correlación de Pearson, donde se demostró la aceptación de la hipótesis, en vista de que conforma una prueba estadística que es empleada para determinar la intensidad y dirección de la correlación entre las variables. En lo que respecta a los resultados de la investigación, se estableció un nivel de significancia estadística de 5%, esto es, $p < 0.05$.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue elaborado siguiendo lo establecido en los parámetros proporcionados por la Universidad César Vallejo, de esta manera, la investigación cuenta con información confiable y válida, la cual fue revisada por los asesores académicos, cumpliendo con las indicaciones, principios éticos, reglas y opiniones dadas en el transcurso de la elaboración de la investigación, contando con el consentimiento informado de los sujetos investigados. Asimismo, fue revisado por la plataforma Turnitin, respetando el índice de similitud dado por el programa académico, evitando cualquier tipo de plagio en el contenido.

Finalmente, se respetaron los derechos de autor del material consultado, utilizando la séptima edición de las normas APA, lo que garantiza el respeto a los principios de derecho de autor y, consecuentemente, una fuente confiable para sostener bases sólidas en el desarrollo del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 01

Nivel de importancia del sistema de gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Alto	46 – 60	18	60.00
Medio	26 – 45	12	40.00
Bajo	12 – 28	0	0.00
Total		30	100.00

Interpretación:

En conformidad con los resultados de la tabla 01, se advierte que el 60.00% de los funcionarios/servidores de la MDL considera que el sistema de gestión por procesos se encuentra en un nivel alto de importancia, seguido del 40.00% quienes precisan que se encuentra en un nivel medio.

Tabla 02

Nivel de importancia de una adecuada gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Alto	46 – 60	16	53.33
Medio	26 – 45	14	46.67
Bajo	12 – 28	0	0.00
Total		30	100.00

Interpretación:

Conforme con los resultados de la tabla 02, se advierte que el 53.33% de los funcionarios/servidores de la MDL considera que una adecuada

gestión documental se encuentra en un nivel alto de importancia, en cambio, el 46.67% considera que se encuentra en un nivel medio de importancia.

4.2. Resultados inferenciales

Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

H1: Existe influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

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

Prueba estadística: Análisis de regresión (R^2).

Tabla 03

Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

		Sistema de gestión por procesos	Gestión documental
Sistema de gestión por procesos	R	1	,909 ^a
	R ²		,825
	Sig. (bilateral)		,000 ^b
	N	30	30
Gestión documental	R	,909 ^a	1
	R ²	,825 ^b	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

a. Variable dependiente: Gestión documental

b. Predictores: (Constante), Sistema de gestión por procesos

Interpretación:

Conforme con los resultados de la tabla 03, se observa la influencia que existe entre la variable independiente sobre la dependiente, la cual es

directa y de intensidad alta ($r=0,90$), y según el contraste de hipótesis, altamente significativa; resultado que acarrea rechazar la H_0 ($p=0,00$). En conclusión, el sistema de gestión por procesos influye significativamente en un 83% en la gestión documental ($r=0,90$; $p=0,000$) en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Contratación de hipótesis específica 1

H_0 : No existe influencia positiva y significativa entre la dimensión eficiencia y gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo.

H_1 : Existe influencia positiva y significativa entre la dimensión eficiencia y gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo.

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

Prueba estadística: Análisis de regresión (R^2).

Tabla 04

Influencia de la eficiencia que promueve un sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

		Eficiencia	Gestión documental
Eficiencia	R	1	,882 ^a
	R^2		,779
	Sig. (bilateral)		,000 ^b
	N	30	30
Gestión documental	R	,882 ^a	1
	R^2	,779	
	Sig. (bilateral)	,000 ^b	
	N	30	30

a. Variable dependiente: Gestión documental

b. Predictores: (Constante), Eficiencia

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 04, se observa la influencia que existe entre la variable independiente sobre la variable dependiente, la cual es de intensidad alta ($r=0,88$) y según el contraste de hipótesis altamente significativa; resultado que conduce a rechazar la H_0 ($p=0,00$). En conclusión, la dimensión eficiencia influye positiva y significativamente en un 77% en la gestión documental ($r=0,88$; $p=0,000$) en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Contratación de hipótesis específica 2

H_0 : No existe influencia positiva y significativa entre la dimensión eficiencia y el sistema de gestión por procesos.

H_1 : Existe influencia positiva y significativa entre la dimensión eficiencia y el sistema de gestión por procesos.

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

Prueba estadística: Análisis de regresión (R^2).

Tabla 05

Influencia de la automatización de procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

	Automatización	Gestión documental
Automatización	R	1
	R^2	,800
	Sig. (bilateral)	,000 ^b
	N	30
Gestión documental	R	,800
	R^2	1
	Sig. (bilateral)	,000 ^b
	N	30

a. Variable dependiente: Gestión documental

b. Predictores: (Constante), Automatización

Interpretación:

Conforme con los resultados de la tabla 05, se observa que la automatización influye directamente en la gestión documental. Al ser el $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H_0 y se concluye que automatización influye positiva y significativamente en un 63% en la gestión documental ($r=0,80$; $p=0,000$) en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Contratación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones control documental y acciones de control en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

H_1 : Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones control documental y acciones de control en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

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

Prueba estadística: Correlación de Pearson.

Tabla 06

Relación entre sistema de gestión por procesos con las dimensiones acceso de datos y acciones de control de la información pública en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

	Sistema de gestión por procesos	Acceso de datos	Acciones de control
Sistema de gestión por procesos	Correlación de Pearson	,866**	,854**
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	30	30
Acceso de datos	Correlación de Pearson	,866**	,793**
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	30	30

Acciones de control	Correlación de Pearson	,854**	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 06, se observa que la correlación entre sistema de gestión por procesos y las dimensiones acceso de datos y acciones de control es de intensidad alta ($r=0,886$; $r=,854$) y según el contraste de hipótesis es altamente significativa; resultado que conduce a rechazar la H_0 ($p=0,00$). En conclusión, existe una correlación positiva y significativa entre sistema de gestión por procesos y las dimensiones acceso de datos ($r=0,886$; $p=0,000$) y acciones de control ($r=0,854$; $p=0,000$).

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de abarcar una mayor interpretación de los objetivos formulados en la presente investigación, por medio de una triangulación de resultados conseguidos con teorías, trabajos previos y lo contenido en el capítulo que antecede, se presenta lo siguiente:

En cuanto al objetivo general, cuya finalidad fue determinar la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023; y siendo que de los resultados obtenidos se advierte que conforme lo contenido en la tabla 03, la cual muestra una correlación directa y fuerte entre las dos variables de estudio, representada por un coeficiente de correlación (r) de 0,90. Siendo que el valor alto de r indica una asociación positiva considerable entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que el sistema de gestión por procesos aumenta o disminuye, la gestión documental también experimenta cambios en la misma dirección. Además, el contraste de hipótesis nos direcciona a un resultado altamente significativo ($p=0,00$). El valor p indica la probabilidad de que la relación observada entre las variables sea debido al azar, y un valor bajo (en este caso, cercano a cero) sugiere que es poco probable que la relación observada sea aleatoria, lo que refuerza la idea de que la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental no es casual, sino que existe una relación significativa y real entre ambas. El rechazo de la hipótesis nula (H_0) con un valor de $p=0,00$ significa que hay bastante evidencia estadística para aseverar que el sistema de gestión por procesos tiene un efecto significativo en la gestión documental en la MDL, esta conclusión se apoya en los resultados conseguidos del análisis estadístico. Asimismo, los resultados logrados nos permiten aseverar que el sistema de gestión por procesos influye significativamente en un 83% en la gestión documental, este porcentaje (83%) indica la fuerza o la magnitud de la influencia del sistema de gestión por procesos en los cambios observados en la gestión documental. Es importante señalar que este porcentaje (83%) se

corresponde con el coeficiente de determinación (r^2), que indica el porcentaje de variación en la variable dependiente (gestión documental) explicada por la variable independiente (sistema de gestión por procesos).

Este resultado se contrasta con la teoría fundamentada por Ramírez (2018), quien precisa que la gestión por procesos resulta imprescindible al momento de evaluar la dinámica administrativa de las instituciones y/o entidades públicas, además, de cómo se encuentran articuladas a sus funciones para ofrecer y brindar un servicio de calidad y oportuno a los administrados, en lo que comprende la cadena de valor de la gestión documental (administración de archivos). Asimismo, advierte y demuestra la existencia de una influencia significativa entre la gestión por procesos y la gestión documental (administración de archivos), en vista de que obtuvo resultados con una significancia de 0.555, lo que lo llevó a afirmar la correlación positiva entre estas dos variables de estudio. En la misma línea de ideas, lo antes descrito guarda relación con lo mencionado por Avalos *et al.* (2021), quienes evidencian por medio de sus resultados la existencia de una correlación positiva, pues afirman que aplicar una destacable gestión por procesos en la organización documental (gestión documental) coadyuva a una mejor administración de los documentos y archivos en las entidades públicas.

Aunado a ello, tenemos lo afirmado por Mena (2005, citado en Suárez y García, 2021), pues indica que uno de los aspectos más notables de la gestión documental, es la implementación de sistemas integrales de tratamiento de los documentos, los cuales se ocupen de su producción, uso, explotación, conservación y eliminación, según las necesidades de los administrados/usuarios.

Lo que nos conlleva a afirmar que la influencia de la gestión por procesos en la gestión documental en las entidades públicas es significativa y tiene el potencial de optimizar la transparencia y la eficiencia en la administración pública. La gestión por procesos involucra analizar, diseñar, ejecutar y monitorear los procesos de una organización de

manera integral, lo cual se traduce en una mayor organización y control de la información generada y recibida. En el contexto de la MDL, la integración de la gestión por procesos puede contribuir a la estandarización de procedimientos documentales, asegurando la consistencia en la creación, almacenamiento y acceso a la información. Esto no solo optimiza el tiempo utilizado en la búsqueda de documentos, sino que también fortalece la trazabilidad y la auditoría interna. Además, la gestión por procesos puede facilitar la identificación de puntos críticos en el flujo documental, permitiendo la implementación de medidas correctivas y preventivas. Asimismo, alinear la gestión documental con los objetivos estratégicos de la entidad favorece la toma de decisiones informadas y la rendición de cuentas.

Respecto al primer objetivo específico, el cual estuvo orientado a determinar la influencia de la eficiencia que promueve un sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la MDL, 2023; se tiene que los resultados arrojados por la tabla 04 revelan una conexión significativa entre la dimensión eficiencia, actuando como una característica intrínseca de la variable independiente, y la gestión documental como variable dependiente en la MDL. Con un coeficiente de correlación ($r=0,88$), se pone de manifiesto una relación directa y positiva entre ambas, sugiriendo que un incremento en la eficiencia está estrechamente asociado con una mejora proporcional en la gestión documental.

La significancia estadística ($p=0,00$) refuerza la validez de este hallazgo, descartando la hipótesis nula con un nivel de confianza muy alto. Este resultado subraya que la influencia positiva de la dimensión eficiencia en la gestión documental no es producto del azar, sino que es estadísticamente sustantiva. La conclusión de que la dimensión eficiencia incide positiva y significativamente en un 77% en la gestión documental ($r=0,88$; $p=0,000$) destaca la importancia práctica de mejorar la eficiencia en la entidad analizada. Aunque la relación es considerablemente fuerte, es vital reconocer que existe un 23% de

variabilidad en la gestión documental que no se explica por la eficiencia, indicando la posible influencia de otros factores no contemplados en el estudio.

Este resultado coincide con la teoría de Chang (2020), pues afirma que la gestión documental posibilita encaminar los requerimientos a las diferentes unidades de manera eficiente y rápida, sin que haga falta un documento físico para dar inicio y/o trámite a la solicitud o requerimiento de los usuarios. Algo similar manifiesta Cuesta (2020), respecto a la viabilidad de la eficiencia en la gestión documental, puesto que los funcionarios-servidores públicos pueden dar inicio y/o trámite a las solicitudes y requerimientos de una manera transparente siguiendo procesos establecidos en una entidad u organización.

La influencia de la eficiencia, fomentada por un sistema de gestión por procesos, es un pilar esencial que impacta de manera profunda en la dinámica de la gestión documental de una organización y/o entidad. Este enfoque estratégico, centrado en la identificación, análisis y mejora continua de los procesos organizativos, conlleva una serie de beneficios que repercuten directamente en la eficacia y operatividad de la entidad. La optimización del flujo documental es una de las ventajas clave de esta metodología. Al erradicar posibles cuellos de botella y perfeccionar la circulación de documentos, se agilizan los tiempos de respuesta, permitiendo a la organización la manipulación de la información de manera más eficiente y ágil.

Asimismo, la eficiencia promovida por este sistema contribuye a la reducción de errores y pérdida de documentos. La estandarización de procedimientos y la implementación de controles adecuados actúan como salvaguardas, preservando la integridad y disponibilidad de los documentos esenciales. La gestión por procesos también facilita la incorporación de mecanismos de trazabilidad y auditoría en cada etapa del ciclo documental. En cuanto al segundo objetivo específico, el cual está orientado a identificar la influencia de la automatización de procesos en la gestión documental en la MDL, 2023, siendo que de los resultados

obtenidos se advierte una conexión destacada entre la automatización y la gestión documental en la MDL. El hecho de que el p-valor sea menor que 0,05 lleva al rechazo de la hipótesis nula, indicando que la relación observada entre la automatización y la gestión documental no es producto del azar y es estadísticamente significativa.

La influencia directa y positiva de la automatización en la gestión documental se manifiesta claramente en el coeficiente de correlación ($r=0,80$), sugiriendo que a medida que aumenta el grado de automatización, la calidad y eficacia de la gestión documental también experimentan un crecimiento proporcional. Este hallazgo respalda la idea de que la implementación o incorporación de tecnologías automatizadas en los procesos documentales puede tener un impacto sustancial en la efectividad y eficiencia de la gestión documental en la entidad analizada.

El hecho de que la automatización influya positiva y significativamente en un 63% en la gestión documental resalta la importancia práctica de adoptar soluciones automatizadas en este contexto específico. Este porcentaje proporciona una estimación cuantitativa del impacto de la automatización en la mejora de la gestión documental, aunque se debe tener en cuenta que aún existe un 37% de variabilidad en la gestión documental que no se explica por la automatización, lo cual podría atribuirse a otros factores no considerados en el estudio.

Este resultado muestra coincidencia con la investigación de Correa (2023), pues sus resultados lo llevan a concluir y afirmar la existencia de una correlación positiva y alta entre la automatización y la gestión documental ($Rho=0.718$ y $p\text{-valor}=0.000$), ya que al aumentar la automatización incrementa la gestión documental, y viceversa, al disminuir la automatización disminuye significativamente la gestión documental. En esa misma línea, los resultados de la investigación realizada por Bethune (2019), guarda relación con los resultados obtenidos, pues con un $Rho=0.873$ evidencia un vínculo significativo, alto y positivo, demostrando la trascendencia que tiene la automatización

encaminada a la digitalización de documentos y por lo tanto una gestión documental que se aproxime a los administrados/usuarios.

La influencia de la automatización de procesos en la gestión documental es un aspecto de gran relevancia en la actualidad, ya que la tecnología juega un papel primordial en la optimización de las tareas organizativas. La automatización ofrece una serie de beneficios que impactan directamente en la eficiencia de la gestión documental en las entidades públicas. Uno de los aspectos más notables es la mejora en la velocidad y precisión de los procesos documentales. La automatización elimina la necesidad de tareas manuales repetitivas, reduciendo el riesgo de errores humanos y acelerando la ejecución de tareas. Esto no solo involucra mayor rapidez respecto al acceso a la información, sino también una reducción en los tiempos de respuesta a las demandas internas y externas.

Además, la automatización contribuye a una mayor consistencia en la aplicación de políticas y procedimientos documentales. Al programar reglas y flujos de trabajo automáticos, se minimizan las variaciones y se garantiza la uniformidad en la gestión de documentos. Esto es especialmente valioso en entornos donde la coherencia y el cumplimiento normativo son cruciales, como es el caso del sector público.

Finalmente, en lo que concierne al tercer objetivo específico, cuyo propósito fue identificar la relación que existe entre el sistema de gestión por procesos con el acceso de datos y las acciones de control de la información pública en la MDL, 2023; y siendo que los resultados presentados en la tabla 06 proporcionan evidencia sustancial de una relación significativa entre el sistema de gestión por procesos y dos dimensiones críticas: acceso de datos y acciones de control. La fortaleza de esta relación se destaca por los coeficientes de correlación, siendo de intensidad alta para ambas dimensiones ($r=0,886$ para acceso de datos y $r=0,854$ para acciones de control).

La alta significancia estadística, evidenciada por el p-valor de 0,00, refuerza la robustez de la relación observada, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este hallazgo sugiere que la conexión positiva entre el sistema de gestión por procesos y las dimensiones de acceso de datos y acciones de control es estadísticamente sustantiva.

La correlación positiva y significativa entre el sistema de gestión por procesos y la dimensión de acceso de datos ($r=0,886$; $p=0,000$) indica que a medida que se implementa y mejora el sistema de gestión por procesos, existe una tendencia clara de facilitar y optimizar el acceso a datos. Esto implica que la estructura y la metodología de gestión por procesos están correlacionadas con una mayor accesibilidad y disponibilidad de datos dentro de la MDL.

Asimismo, la correlación positiva y significativa con la dimensión de acciones de control ($r=0,854$; $p=0,000$) sugiere que el sistema de gestión por procesos también está asociado de manera positiva con la capacidad de implementar acciones de control efectivas. Este resultado resguarda la idea de que la gestión por procesos no solo mejora el acceso a datos, sino que también fortalece los mecanismos de control institucional, contribuyendo a la eficiencia y a la capacidad de respuesta ante desafíos internos y externos.

Este resultado guarda relación con la teoría de Moyano (2015), pues menciona que la incorporación de sistemas permite controlar la totalidad del acceso, producción y uso de los documentos en lo que respecta a su ciclo de vida, desde su origen hasta la conservación a largo plazo o su eliminación.

De igual manera, Avalos (2019) en su investigación afirma que la teoría de gestión de control de accesos involucra que los accesos son monitoreados con la finalidad que llevar un grado de inspección según al cargo que tiene el colaborador. De manera que, si tienen conocimiento del manual de procedimiento y procesos de las áreas responsables, podrán utilizar responsablemente la información en la institución.

El sistema de gestión por procesos es una metodología que busca optimizar la eficiencia de las entidades públicas al enfocarse en la estructura y flujo de trabajo de los procesos internos. Cuando se vincula este enfoque con el acceso de datos y las acciones de control de la información pública, se establece una relación crucial para garantizar la transparencia, la seguridad y la responsabilidad en la manipulación de la información.

En primer lugar, el sistema de gestión por procesos facilita la definición e identificación de los procesos relacionados con el acceso de datos y la gestión de la información pública. Al descomponer las actividades en pasos claros y medibles, se puede establecer un marco que permita una mayor visibilidad sobre cómo se recopilan, almacenan, procesan y comparten los datos públicos.

La gestión por procesos también contribuye a optimizar la trazabilidad de la información, ya que cada paso del proceso puede ser documentado y auditado. Esto es esencial para el control de la información pública, ya que garantiza que las acciones realizadas en relación con los datos se realicen de manera transparente y se puedan verificar en cualquier momento.

En cuanto al acceso de datos, un sistema de gestión por procesos bien implementado puede establecer roles y permisos claramente definidos. Esto significa que solo las personas autorizadas tienen acceso a ciertos datos, reduciendo el riesgo de filtraciones o mal uso de información pública.

En el contexto de las acciones de control, la gestión por procesos permite la implementación de controles internos específicos en cada fase del proceso. Se pueden establecer puntos de control para salvaguardar la calidad de los datos, la conformidad con las regulaciones y la seguridad de la información. Esto es fundamentalmente relevante en el ámbito de la información pública, donde la precisión y la integridad son fundamentales.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados derivados de la investigación advierten de manera contundente que el sistema de gestión por procesos ejerce una influencia directa y altamente significativa en la gestión documental de la MDL en el año 2023. Con un coeficiente de correlación de 0,90 y una puntuación de significancia de 0,00, confirmando que la implementación de este sistema impacta de manera positiva en un 83% en la eficacia de la gestión documental. Estos hallazgos respaldan la importancia estratégica del enfoque de gestión por procesos en la mejora de la eficiencia y transparencia en la administración de documentos en el ámbito municipal.

Se determinó de manera concluyente que la eficiencia, como dimensión clave promovida por un sistema de gestión por procesos, ejerce una influencia positiva y altamente significativa en la gestión documental de la MDL en el año 2023. Con un coeficiente de correlación (r) de 0,88 y una probabilidad de significancia (p) de 0,00, se ha demostrado una relación directa entre la eficiencia impulsada por el sistema de gestión por procesos y la mejora en la gestión documental. Este hallazgo, respaldado por el rechazo de la hipótesis nula (H_0), indica que la eficiencia contribuye de manera significativa en un 77% a la optimización de los procesos documentales en la entidad municipal, subrayando la importancia de esta dimensión en la implementación exitosa de sistemas de gestión por procesos.

Los hallazgos derivados del análisis de la influencia de la automatización de procesos en la gestión documental en la MDL para el año 2023 son concluyentes. La evidencia respaldada por un p -valor menor a 0,05 y un coeficiente de correlación (r) de 0,80 confirma de manera inequívoca que la automatización de procesos incide directa y significativamente en un 63% en la eficacia de la gestión documental. Al rechazar la hipótesis nula (H_0), se establece que la automatización emerge como un factor determinante para la mejora de los procesos documentales en la entidad municipal. Este resultado subraya la relevancia de la implementación de

tecnologías automatizadas en la gestión documental, no solo como una herramienta eficiente, sino como un elemento clave para la optimización de la eficacia y la eficiencia en la administración de documentos en la MDL.

Se identificó una correlación positiva y altamente significativa entre el sistema de gestión por procesos, el acceso de datos y las acciones de control de la información pública en la MDL para el año 2023. Tanto el acceso de datos como las acciones de control muestran una intensidad alta de correlación, con coeficientes de 0,886 y 0,854 respectivamente, respaldados por un p-valor de 0,00 que conlleva al rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos subrayan la estrecha relación entre la implementación efectiva del sistema de gestión por procesos y la mejora simultánea en el acceso de datos y las acciones de control, destacando la importancia de este enfoque para fortalecer la transparencia y la eficiencia en la gestión de la información pública en la entidad municipal.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando la influencia positiva demostrada por el sistema de gestión por procesos, se recomienda una implementación gradual y planificada en toda la Municipalidad Distrital de Laredo. Comenzar con un piloto en un área específica permitirá adaptaciones progresivas y una mejor comprensión por parte del personal, minimizando resistencias al cambio.

Se propone llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los procesos documentales actuales en la Municipalidad Distrital de Laredo. Este análisis identificará áreas de mejora y servirá como punto de inicio para la implementación del sistema de gestión por procesos, y consecuentemente, desarrollar un modelo de procesos adaptado a las necesidades específicas de la gestión documental. Este modelo definirá claramente los pasos, responsabilidades y flujos de trabajo, estableciendo las bases para una gestión eficiente y mejorando la eficiencia en la manipulación de documentos.

Seleccionar e implementar herramientas de automatización de procesos documentales. Esto puede incluir sistemas de gestión documental, software de escaneo inteligente y herramientas de flujo de trabajo electrónico. La integración de estas soluciones mejorará la eficiencia y reducirá los tiempos de procesamiento.

Desarrollar e implementar políticas integrales de acceso y control de datos que estén alineadas con el sistema de gestión por procesos. Estas políticas garantizarán la seguridad y transparencia en el acceso a la información pública, fortaleciendo la relación entre el sistema de gestión por procesos y las medidas de control.

REFERENCIAS

- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI*. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Arévalo, D. (2022). *Propuesta de gestión documental para la Sub Unidad de Patrimonio de la Gerencia Sub Regional Utcubamba, Región Amazonas, 2019*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2902>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/3109>
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta" de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30948>
- Astudillo, M., & Chevez, F. (2021). La escala de Likert en la medición de las Tic y la exclusión social. *Brazilian Journal of Education, Technology and Society (BRAJETS)*, 3. <https://www.researchgate.net/publication/354282564>
- Avalos, C. (2019). *Diseño de un modelo de control de accesos a los sistemas de información basado en la ISO 27001 en una financiera, Lima 2019*. Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3313>
- Avalos, R., Escobal, A., & Ramírez, J. (2021). *Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020*. Universal Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5033/B71_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_%20RICARDO-AVALOS_ANDY-ESCOBAL_JAIRO-RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balvin, J. (2022). *Gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa "Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021*. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5431>
- Becerra, J. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508>
- Bedoya, C. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. <http://hdl.handle.net/11349/6881>

- Bernal, M. (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente*. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/6332>
- Bethune, V. (2019). *Gestión Documental y Digitalización de Documentos en Hospital San José Callao - Lima 2019*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63092/Bethune_MVL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Editorial Brujas & Encuentro Grupo Editor.
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). *La gestión por procesos en una empresa comercializadora del territorio*. Ciencias Holguín. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/html/>
- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/34875>
- Chang, L. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47324/Chang_RLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CONCYTEC. (2020). *Guía básica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2187>
- Correa, J. (2023). *Automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115913/Correa_LJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Crai. (2018). Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. Obtenido de <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacionbasica-y-la-aplicada>
- Cuesta, D. (2020). *Modelo de gestión del proceso de entrega de anticipos para los servidores públicos de la policía nacional del Ecuador*. Universidad Israel. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2369?mode=full>
- Decreto Supremo N.° 004-2013-PCM (9 de enero de 2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460>
- Decreto Supremo N.° 123-2018-PCM (18 de diciembre de 2018). *Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de las Gestión Pública*. Gobierno

- del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>
- Decreto Legislativo N.º 1310 (2 de enero de 2017). *Medidas adicionales de simplificación administrativa*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/9881-1310>
- Defensoría del Pueblo. (2015). *Manual de acceso a la información para funcionarios públicos*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Manual-de-acceso-a-la-informacion-de-funcionarios.pdf>
- Delgado, M. P. (2020). *Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47341>
- Duana, D., & Hernández, S. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/index>
- Flores, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Garay, H. (2022). *Gestión documental y calidad del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94811>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación - sexta edición*. McGRAW-HILL. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Jacobi, R. (2018). *Automatización de procesos aplicando Business Process Management y software libre en el sistema de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Pazos*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5105>
- Katz, M., Seid, G., & Luiz, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Cuaderno de Cátedra N°7. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Ley N° 27658. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Gaceta Jurídica. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

- Ley N° 27269. *Ley de Firmas y Certificados Digitales*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292289-27269>
- Ley N° 27806. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118374-27806>
- Lopez, J., & Martinez, D. (2021). *La gestión por procesos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia: Un recorrido desde sus inicios, hasta su implementación en la actualidad*. Universidad de Antioquia. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26097/2/L%C3%B3pezJuliana_2022_Gestión%20por%20Procesos.pdf
- Lopez, K. (2015). *Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management*. Universidad del Rosario. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187243745006/html/>
- Medina, S. (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco - 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4335>
- Mora, O. (2022). *Propuesta de implementación de la ley 1448 de 2011 en el marco de la gestión documental electrónica en el territorio nacional: estudio de caso ICBF*. Universidad de La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1088&context=maest_gestion_documental
- Moyano, J. (2015). *Gestión documental en un marco de transparencia y reutilización de la información*. *Revista Catalana D'arxivística*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836893>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la Investigación Básica*. *Liver Research Unit*. https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Ore, Y. (2022). *Sistema de gestión de calidad: ISO 9001:2015 – ISO 21001:2018 en unidades de información de instituciones educativas de América Latina*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/18937>
- Quintero, D. (2022). *Progresión de la Nueva Gestión Pública en Latinoamérica*. *Revista Saberes APUDEP*. https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/2995

- Ramirez del Aguila, R. (2018). *Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de Lima Metropolitana - 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8bebc4bf-92b4-4b72-9ab5-48d403396590/content>
- Ramírez, M., & Cadena, C. (2021). *Implicaciones de la gestión documental en México a partir de la Ley General de Archivos*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública. <https://doi.org/10.5209/cgap.73441>
- Reidl, L. (2012). *El diseño de investigación en educación: conceptos actuales*. Redalyc.org 35-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349736284008>
- Rivera, C. (2019). *Investigación básica e investigación aplicada*. Newstex. <https://www.proquest.com/docview/2293905884>
- Sánchez, M. (2021). *Un procedimiento de gestión documental diseñado para la gestión administrativa universitaria*. Universidad Nacional del Nordeste. <http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/28761>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076052/IMPLEMENTACION%CC%81N%20DE%20LA%20GESTION%CC%81N.pdf.pdf?v=1628718808>
- Suárez, C., & García, L. (2021). *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental*. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/673171218008.pdf>
- Uribe, A. (2018). *Gestión por procesos de la línea de producción de portarretratos: Caso USM Colombia SAS*. Universidad EIA. <https://repository.eia.edu.co/handle/11190/1941>
- Ventura, M. (2022). *Gestión por proceso y las contrataciones públicas en una municipalidad provincial, Amazonas*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47341>

ANEXOS

ANEXO N° 01: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Sistema de gestión por procesos	La gestión por procesos es la metodología mediante la cual se identifican, definen, interrelacionan, optimizan, operan y mejoran los procesos de una organización, permitiendo una administración completa de todas las actividades y procedimientos que “agregan valor” a los bienes o servicios en beneficio de clientes externos e internos (Tovar, 2012, como se citó en Muñoz, 2018).	El sistema de gestión por procesos fue medida por intervalos, con tres niveles (alto, medio y bajo). Teniendo como dimensiones: eficiencia y automatización, las cuales contienen 3 indicadores y 3 ítems cada una, que fueron medidas con la escala de Likert, teniendo como puntaje más bajo 1, que significa totalmente en desacuerdo y siendo 5, el puntaje más alto, el cual significa totalmente de acuerdo.	Eficiencia	Productividad	Intervalos Alto (46 – 60) Medio (29 – 45) Bajo (12 – 28)
				Calidad de servicio	
				Satisfacción del usuario	
			Automatización	Simplicidad	
				Trazabilidad	
				Tiempo	
Gestión documental	Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Doyle, 1991, como se citó en Becerra, 2022).	La gestión documental fue medida por intervalos, con tres niveles (alto, medio y bajo). Teniendo como dimensiones: acceso de datos y acciones de control, las cuales contienen 3 indicadores y 3 ítems cada una, que fueron medidas con la escala de Likert, teniendo como puntaje más bajo 1, que significa totalmente en desacuerdo y siendo 5, el puntaje más alto, el cual significa totalmente de acuerdo.	Acceso de datos	Transparencia	Intervalos Alto (46 – 60) Medio (29 – 45) Bajo (12 – 28)
				Respaldo documental	
				Recopilación de datos	
			Acciones de control	Control de documentos	
				Seguridad de la información	
				Integridad de los documentos	

ANEXO N° 02: Instrumentos de recolección de datos – cuestionario

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.			
Autora:		Ana Cecilia Chavarry Morales	
Fecha:	____/____/____	Lugar:	Municipalidad Distrital de Laredo

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Grado académico: Técnico () Bachiller () Licenciado () Magíster () Doctor ()

II. INSTRUCCIONES:

La presente encuesta se realizará de forma anónima y las respuestas serán tratadas de manera confidencial, es por ello, que se le invita a responder de manera honesta y precisa. En consecuencia, ¿brinda su consentimiento informado a la realización del cuestionario?

Sí () No ()

La encuesta consta de 12 preguntas, marque con una X la respuesta según su experiencia y conocimientos, teniendo en cuenta la escala de valoración que se detalla a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE N° 01: GESTIÓN POR PROCESOS.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Eficiencia					
1	¿Considera que la implementación de procesos eficientes mejora la productividad de una entidad pública?					
2	¿La integración de tecnologías avanzadas en la gestión de procesos es esencial para mejorar la productividad en su ámbito laboral?					
3	¿Considera que la estandarización de procesos contribuye a la eficiencia y calidad del servicio de una entidad pública?					
4	¿Considera que la ausencia de un sistema de gestión por procesos influye negativamente en la calidad de los servicios proporcionados por una entidad pública?					

5	¿Considera que la gestión por procesos permite una asignación más eficiente de recursos, lo que se traduce en una mejora notable en la satisfacción del usuario?					
6	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a minimizar los errores y mejorar la calidad del servicio que se brinda, lo cual se ve reflejado en una mayor satisfacción del usuario?					
Automatización						
7	¿Considera que la automatización de procesos contribuye a reducir la complejidad en la realización de sus funciones?					
8	¿Considera que la automatización en la gestión por procesos simplifica y agiliza sus tareas diarias?					
9	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos mejora la visibilidad y el seguimiento de las actividades realizadas en su área de trabajo?					
10	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos contribuye a una mayor transparencia en la ejecución de sus funciones?					
11	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la atención al usuario?					
12	¿Cree que la ausencia de un sistema de gestión por procesos genera una falta de sincronización entre los departamentos o áreas en una entidad pública, resultando en retrasos en la prestación de servicios?					

Fuente: Elaboración propia.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.			
Autora:		Ana Cecilia Chavarry Morales	
Fecha:	____/____/____	Lugar:	Municipalidad Distrital de Laredo

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Grado académico: Técnico () Bachiller () Licenciado () Magíster () Doctor ()

II. INSTRUCCIONES:

La presente encuesta se realizará de forma anónima y las respuestas serán tratadas de manera confidencial, es por ello, que se le invita a responder de manera honesta y precisa. En consecuencia, ¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?

Sí () No ()

La encuesta consta de 12 preguntas, marque con una X la respuesta según su experiencia y conocimientos, teniendo en cuenta la escala de valoración que se detalla a continuación:

Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totamente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE N° 02: GESTIÓN DOCUMENTAL.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Acceso de datos					
01	¿Considera que los procedimientos y políticas de gestión documental facilitan el acceso oportuno y eficiente a la información en una entidad pública?					
02	¿Es importante que una entidad pública proporcione los recursos necesarios para facilitar el acceso a la documentación requerida por la ciudadanía de manera clara y accesible?					
03	¿Considera que los procedimientos de respaldo de la información deben ser efectivos y confiables para garantizar la integridad y disponibilidad de los documentos en una entidad pública?					
04	¿Ha percibido que la falta de un sistema sólido de respaldo documental ha impactado negativamente en					

	la disponibilidad o la integridad de la información proporcionada por la entidad pública donde labora?					
05	¿Considera que los sistemas y herramientas utilizados en la gestión documental deben facilitar la búsqueda y recuperación eficiente de información en una entidad pública?					
06	¿Considera que es imprescindible que las entidades públicas proporcionen herramientas y plataformas accesibles para que los ciudadanos encuentren y accedan fácilmente a la documentación que requieren?					
	Acciones de control					
07	¿Considera que los procedimientos de control de documentos deben ser claros y estar debidamente comunicados a todos los colaboradores?					
08	¿Considera que se deben implementar controles documentales suficientes para proteger la información sensible y mantener la precisión de los datos?					
09	¿Considera que es necesario implementar medidas de seguridad que aseguren la confidencialidad y protección adecuada de la información documental en la entidad pública donde labora?					
10	¿Considera que las entidades públicas deben cumplir con estándares adecuados de seguridad de la información?					
11	¿Los procedimientos de gestión documental deben garantizar la integridad y exactitud de la información contenida en los documentos?					
12	¿Cree que la entidad pública donde labora debería implementar más medidas de seguridad para proteger la integridad de sus documentos y prevenir manipulaciones no autorizadas?					

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 03: Ficha técnica de los instrumentos.

ANEXO N° 03 – A: Ficha técnica del instrumento – Sistema de gestión por procesos.

Nombre:	Cuestionario	
Autor de la investigación:	Ana Cecilia Chavarry Morales	
Variable:	Sistema de gestión por procesos	
N° de ítems:	12	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 1	
	En desacuerdo: 2	
	Neutro: 3	
	De acuerdo: 4	
	Totalmente de acuerdo: 5	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Laredo	
Administración:	Aplicación directa del cuestionario	
Duración:	10 minutos	
Objetivo:	Determinar la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magíster en Gestión Pública, quienes evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de Alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad elevada ($\alpha_1 = 0,945$).	
Unidades de información:	Funcionarios y servidores que realizan funciones de gestión documental o trámite documentario y que laboran en la Municipalidad Distrital de Laredo en el año 2023.	
Sistema de gestión por procesos	DIMENSIONES	N° DE ÍTEM
	Eficiencia	01 – 02 03 – 04 05 – 06
	Automatización	07 – 08 09 – 10 11 – 12
	Alto (46 – 60)	
	Medio (29 – 45)	
Niveles / rangos de medición	Bajo (12 – 28)	

ANEXO N° 03 – B: Ficha técnica del instrumento – Gestión documental.

Nombre:	Cuestionario	
Autor de la investigación:	Ana Cecilia Chavarry Morales	
Variable:	Gestión documental	
N° de ítems:	12	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 1	
	En desacuerdo: 2	
	Neutro: 3	
	De acuerdo: 4	
	Totalmente de acuerdo: 5	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Laredo	
Administración:	Aplicación directa del cuestionario	
Duración:	10 minutos	
Objetivo:	Determinar la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magíster en Gestión Pública, quienes evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de Alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad elevada ($\alpha_1 = 0,906$).	
Unidades de información:	Funcionarios y servidores que realizan funciones de gestión documental o trámite documentario y que laboran en la Municipalidad Distrital de Laredo en el año 2023.	
Sistema de gestión por procesos	DIMENSIONES	N° DE ÍTEM
	Acceso de datos	01 – 02 03 – 04 05 – 06
	Acciones de control	07 – 08 09 – 10 11 – 12
Niveles / rangos de medición	Alto (46 – 60)	
	Medio (29 – 45)	
	Bajo (12 – 28)	

ANEXO N° 04: Modelo de consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de investigación: Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023.

Investigadora: Ana Cecilia Chavarry Morales

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Laredo.

La investigación tiene un impacto significativo al aportar una comprensión detallada de cómo la implementación del sistema de gestión por procesos contribuye con la mejora de la gestión documental. Este estudio proporciona valiosa información sobre los beneficios o desafíos experimentados en la optimización de procesos, la reducción de errores, la transparencia en el acceso a la información y el cumplimiento normativo, lo que podría guiar tanto a la municipalidad en la mejora de sus prácticas internas como a otras entidades gubernamentales en la adopción de sistemas similares para potenciar su eficacia y transparencia en la gestión de documentos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso

que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

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

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Ana Cecilia Chavarry Morales, al email: acchavarryc@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO N° 05: Validación de instrumento por expertos en la materia.

ANEXO N° 05 – A: Evaluación por juicio de expertos – Sistema de gestión por procesos.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jhon Elionel Matienzo Mendoza		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Director de la Escuela de Derecho- Facultad de Derecho y Humanidades UCV Derecho Laboral, Administrativo, Civil y Constitucional		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autora:	ANA CECILIA CHAVARRY MORALES
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

Dimensiones de la variable: SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

- Primera dimensión: Eficiencia.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la capacidad de la entidad para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de la población.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Productividad	¿Considera que la implementación de procesos eficientes mejora la productividad de una entidad pública?	4	4	4	
Productividad	¿La integración de tecnologías avanzadas en la gestión de procesos es esencial para mejorar la productividad en su ámbito laboral?	4	4	4	
Calidad del servicio	¿Considera que la estandarización de procesos contribuye a la eficiencia y calidad del servicio de una entidad pública?	4	4	4	
Calidad del servicio	¿Considera que la ausencia de un sistema de gestión por procesos influye negativamente en la calidad de los servicios proporcionados por una entidad pública?	4	4	4	
Satisfacción al usuario	¿Considera que la gestión por procesos permite una asignación más eficiente de recursos, lo que se traduce en una mejora notable en la satisfacción del usuario?	4	4	4	
Satisfacción al usuario	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a minimizar los errores y mejorar la calidad del servicio que se brinda, lo cual se ve reflejado en una mayor satisfacción del usuario?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Automatización.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de adopción y eficacia de instrumentos tecnológicos destinados a optimizar y agilizar las operaciones internas.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Simplicidad	¿Considera que la automatización de procesos contribuye a reducir la complejidad en la realización de sus funciones?	4	4	4	
Simplicidad	¿Considera que la automatización en la gestión por procesos simplifica y agiliza sus tareas diarias?	4	4	4	
Trazabilidad	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos mejora la visibilidad y el seguimiento de las actividades realizadas en su área de trabajo?	4	4	4	
Trazabilidad	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos contribuye a una mayor transparencia en la ejecución de	4	4	4	

	sus funciones?				
Tiempo	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la atención al usuario?	4	4	4	
Tiempo	¿Cree que la ausencia de un sistema de gestión por procesos genera una falta de sincronización entre los departamentos o áreas en una entidad pública, resultando en retrasos en la prestación de servicios?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 40233048



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KELVIN SAEN VILLAJULCA CARRANZA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ASESORIA LEGAL EN CONTRATACIONES PUBLICAS		
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRU		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autora:	ANA CECILIA CHAVARRY MORALES
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

4. Reporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo	Completamente en contra de la afirmación y en desacuerdo absoluto con lo que se ha propuesto.
	2 = En desacuerdo	No se encuentra de acuerdo con la afirmación, pero no de manera total o categórica.
	3 = Neutro	No se tiene una inclinación clara hacia el acuerdo o el desacuerdo con la afirmación.
	4 = De acuerdo	Se encuentra a favor de la afirmación presentada.
	5 = Totalmente de acuerdo	Fuerte respaldo o conformidad total con la afirmación presentada.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023", elaborado por Ana Cecilia Chavarry Morales en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones de la variable SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

- Primera dimensión: Eficiencia.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la capacidad de la entidad para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de la población.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Productividad	¿Considera que la implementación de procesos eficientes mejora la productividad de una entidad pública?	4	4	4	
Productividad	¿La integración de tecnologías avanzadas en la gestión de procesos es esencial para mejorar la productividad en su ámbito laboral?	4	4	4	
Calidad del servicio	¿Considera que la estandarización de procesos contribuye a la eficiencia y calidad del servicio de una entidad pública?	4	4	4	
Calidad del servicio	¿Considera que la ausencia de un sistema de gestión por procesos influye negativamente en la calidad de los servicios proporcionados por una entidad pública?	4	4	4	
Satisfacción al usuario	¿Considera que la gestión por procesos permite una asignación más eficiente de recursos, lo que se traduce en una mejora notable en la satisfacción del usuario?	4	4	4	
Satisfacción al usuario	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a minimizar los errores y mejorar la calidad del servicio que se brinda, lo cual se ve reflejado en una mayor satisfacción del usuario?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Automatización.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de adopción y eficacia de instrumentos tecnológicos destinados a optimizar y agilizar las operaciones internas.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Simplicidad	¿Considera que la automatización de procesos contribuye a reducir la complejidad en la realización de sus funciones?	4	4	4	
Simplicidad	¿Considera que la automatización en la gestión por procesos simplifica y agiliza sus tareas diarias?	4	4	4	
Trazabilidad	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos mejora la visibilidad y el seguimiento de las actividades realizadas en su área de trabajo?	3	3	4	
Trazabilidad	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos contribuye a una mayor transparencia en la ejecución de	3	3	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	sus funciones?				
Tiempo	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la atención al usuario?	4	4	4	
Tiempo	¿Cree que la ausencia de un sistema de gestión por procesos genera una falta de sincronización entre los departamentos o áreas en una entidad pública, resultando en retrasos en la prestación de servicios?	4	4	4	



Kevin Saenz Villanueva Carranza
ABOGADO
Reg. C. A. L. L. N°3269

Firma del evaluador
DNI 18154261

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jaime Rodolfo Terrones Chavez	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (x)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Gestión Pública	
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Chao	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autora:	ANA CECILIA CHAVARRY MORALES
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo	Completamente en contra de la afirmación y en desacuerdo absoluto con lo que se ha propuesto.
	2 = En desacuerdo	No se encuentra de acuerdo con la afirmación, pero no de manera total o categórica.
	3 = Neutro	No se tiene una inclinación clara hacia el acuerdo o el desacuerdo con la afirmación.
	4 = De acuerdo	Se encuentra a favor de la afirmación presentada.
	5 = Totalmente de acuerdo	Fuerte respaldo o conformidad total con la afirmación presentada.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023", elaborado por Ana Cecilia Chavary Morales en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones de la variable: SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

- Primera dimensión: Eficiencia.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la capacidad de la entidad para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de la población.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Productividad	¿Considera que la implementación de procesos eficientes mejora la productividad de una entidad pública?	4	4	4	
Productividad	¿La integración de tecnologías avanzadas en la gestión de procesos es esencial para mejorar la productividad en su ámbito laboral?	4	4	4	
Calidad del servicio	¿Considera que la estandarización de procesos contribuye a la eficiencia y calidad del servicio de una entidad pública?	4	4	4	
Calidad del servicio	¿Considera que la ausencia de un sistema de gestión por procesos influye negativamente en la calidad de los servicios proporcionados por una entidad pública?	4	4	4	
Satisfacción al usuario	¿Considera que la gestión por procesos permite una asignación más eficiente de recursos, lo que se traduce en una mejora notable en la satisfacción del usuario?	4	4	4	
Satisfacción al usuario	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a minimizar los errores y mejorar la calidad del servicio que se brinda, lo cual se ve reflejado en una mayor satisfacción del usuario?	4	4	4	

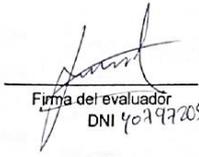
- Segunda dimensión: Automatización.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de adopción y eficacia de instrumentos tecnológicos destinados a optimizar y agilizar las operaciones internas.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Simplicidad	¿Considera que la automatización de procesos contribuye a reducir la complejidad en la realización de sus funciones?	4	4	4	
Simplicidad	¿Considera que la automatización en la gestión por procesos simplifica y agiliza sus tareas diarias?	4	4	4	
Trazabilidad	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos mejora la visibilidad y el seguimiento de las actividades realizadas en su área de trabajo?	4	4	4	
Trazabilidad	¿Considera que la trazabilidad en la automatización de procesos contribuye a una mayor transparencia en la ejecución de	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

sus funciones?					
Tiempo	¿Considera que la gestión por procesos ayuda a reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la atención al usuario?	4	4	4	
Tiempo	¿Cree que la ausencia de un sistema de gestión por procesos genera una falta de sincronización entre los departamentos o áreas en una entidad pública, resultando en retrasos en la prestación de servicios?	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI 40297205.

ANEXO N° 5 – B: Evaluación por juicio de expertos – Gestión documental



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jhon Elionel Matienzo Mendoza		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Director de la Escuela de Derecho- Facultad de Derecho y Humanidades UCV Derecho Laboral, Administrativo, Civil y Constitucional		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autora:	ANA CECILIA CHAVARRY MORALES
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo	Completamente en contra de la afirmación y en desacuerdo absoluto con lo que se ha propuesto.
	2 = En desacuerdo	No se encuentra de acuerdo con la afirmación, pero no de manera total o categórica.
	3 = Neutro	No se tiene una inclinación clara hacia el acuerdo o el desacuerdo con la afirmación.
	4 = De acuerdo	Se encuentra a favor de la afirmación presentada.
	5 = Totalmente de acuerdo	Fuerte respaldo o conformidad total con la afirmación presentada.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023", elaborado por Ana Cecilia Chavarry Morales en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones de la variable: GESTIÓN DOCUMENTAL

- Primera dimensión: Acceso de datos.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de la información que posee la entidad.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Transparencia	¿Considera que los procedimientos y políticas de gestión documental facilitan el acceso oportuno y eficiente a la información en una entidad pública?	4	4	4	
Transparencia	¿Es importante que una entidad pública proporcione los recursos necesarios para facilitar el acceso a la documentación requerida por la ciudadanía de manera clara y accesible?	4	4	4	
Respaldo documental	¿Considera que los procedimientos de respaldo de la información deben ser efectivos y confiables para garantizar la integridad y disponibilidad de los documentos en una entidad pública?	4	4	4	
Respaldo documental	¿Ha percibido que la falta de un sistema sólido de respaldo documental ha impactado negativamente en la disponibilidad o la integridad de la información proporcionada por la entidad pública donde labora?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera que los sistemas y herramientas utilizados en la gestión documental deben facilitar la búsqueda y recuperación eficiente de información en una entidad pública?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera que es imprescindible que las entidades públicas proporcionen herramientas y plataformas accesibles para que los ciudadanos encuentren y accedan fácilmente a la documentación que requieren?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Acciones de control.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la implementación de procedimientos efectivos para gestionar y proteger la información documental.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Control de documentos	¿Considera que los procedimientos de control de documentos deben ser claros y estar debidamente comunicados a todos los colaboradores?	4	4	4	
Control de documentos	¿Considera que se deben implementar controles documentales suficientes para proteger la información sensible y mantener la precisión de los datos?	4	4	4	
Seguridad	¿Considera que es necesario implementar	4	4	4	

de la información	medidas de seguridad que aseguren la confidencialidad y protección adecuada de la información documental en la entidad pública donde labora?				
Seguridad de la información	¿Considera que las entidades públicas deben cumplir con estándares adecuados de seguridad de la información?	4	4	4	
Integridad de los documentos	¿Los procedimientos de gestión documental deben garantizar la integridad y exactitud de la información contenida en los documentos?	4	4	4	
Integridad de los documentos	¿Cree que la entidad pública donde labora debería implementar más medidas de seguridad para proteger la integridad de sus documentos y prevenir manipulaciones no autorizadas?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 40233048



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KELVIN SAEN VILLAJULCA CARRANZA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ASESORIA LEGAL EN CONTRATACIONES PUBLICAS		
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRU		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autora:	ANA CECILIA CHAVARRY MORALES
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

4 Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo	Completamente en contra de la afirmación y en desacuerdo absoluto con lo que se ha propuesto.
	2 = En desacuerdo	No se encuentra de acuerdo con la afirmación, pero no de manera total o categórica.
	3 = Neutro	No se tiene una inclinación clara hacia el acuerdo o el desacuerdo con la afirmación.
	4 = De acuerdo	Se encuentra a favor de la afirmación presentada.
	5 = Totalmente de acuerdo	Fuerte respaldo o conformidad total con la afirmación presentada.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023", elaborado por Ana Cecilia Chavarry Morales en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones de la variable GESTIÓN DOCUMENTAL

- Primera dimensión: Acceso de datos
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de la información que posee la entidad

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Transparencia	¿Considera que los procedimientos y políticas de gestión documental facilitan el acceso oportuno y eficiente a la información en una entidad pública?	4	4	4	
Transparencia	¿Es importante que una entidad pública proporcione los recursos necesarios para facilitar el acceso a la documentación requerida por la ciudadanía de manera clara y accesible?	4	4	4	
Respaldo documental	¿Considera que los procedimientos de respaldo de la información deben ser efectivos y confiables para garantizar la integridad y disponibilidad de los documentos en una entidad pública?	4	4	4	
Respaldo documental	¿Ha percibido que la falta de un sistema sólido de respaldo documental ha impactado negativamente en la disponibilidad o la integridad de la información proporcionada por la entidad pública donde labora?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera que los sistemas y herramientas utilizados en la gestión documental deben facilitar la búsqueda y recuperación eficiente de información en una entidad pública?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera que es imprescindible que las entidades públicas proporcionen herramientas y plataformas accesibles para que los ciudadanos encuentren y accedan fácilmente a la documentación que requieren?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Acciones de control.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la implementación de procedimientos efectivos para gestionar y proteger la información documental.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Control de documentos	¿Considera que los procedimientos de control de documentos deben ser claros y estar debidamente comunicados a todos los colaboradores?	4	4	4	
Control de documentos	¿Considera que se deben implementar controles documentales suficientes para proteger la información sensible y mantener la precisión de los datos?	3	4	4	
Seguridad	¿Considera que es necesario implementar				

de la información	medidas de seguridad que aseguren la confidencialidad y protección adecuada de la información documental en la entidad pública donde labora?	4	4	4	
Seguridad de la información	¿Considera que las entidades públicas deben cumplir con estándares adecuados de seguridad de la información?	4	4	4	
Integridad de los documentos	¿Los procedimientos de gestión documental deben garantizar la integridad y exactitud de la información contenida en los documentos?	4	4	4	
Integridad de los documentos	¿Cree que la entidad pública donde labora debería implementar más medidas de seguridad para proteger la integridad de sus documentos y prevenir manipulaciones no autorizadas?	4	4	4	


 Katty Saenz Villanueva Camanzo
 ABOGADO
 REG. C. 47. L. H. 3269

Firma del evaluador
 DNI 18154261

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jaime Rodolfo Terrones Chavez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Gestión Pública		
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Chao		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autora:	ANA CECILIA CHAVARRY MORALES
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo	Completamente en contra de la afirmación y en desacuerdo absoluto con lo que se ha propuesto.
	2 = En desacuerdo	No se encuentra de acuerdo con la afirmación, pero no de manera total o categórica.
	3 = Neutro	No se tiene una inclinación clara hacia el acuerdo o el desacuerdo con la afirmación.
	4 = De acuerdo	Se encuentra a favor de la afirmación presentada.
	5 = Totalmente de acuerdo	Fuerte respaldo o conformidad total con la afirmación presentada.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023", elaborado por Ana Cecilia Chavary Morales en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones de la variable: GESTIÓN DOCUMENTAL

- Primera dimensión: Acceso de datos.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de la información que posee la entidad.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Transparencia	¿Considera que los procedimientos y políticas de gestión documental facilitan el acceso oportuno y eficiente a la información en una entidad pública?	4	4	4	
Transparencia	¿Es importante que una entidad pública proporcione los recursos necesarios para facilitar el acceso a la documentación requerida por la ciudadanía de manera clara y accesible?	4	4	4	
Respaldo documental	¿Considera que los procedimientos de respaldo de la información deben ser efectivos y confiables para garantizar la integridad y disponibilidad de los documentos en una entidad pública?	4	4	4	
Respaldo documental	¿Ha percibido que la falta de un sistema sólido de respaldo documental ha impactado negativamente en la disponibilidad o la integridad de la información proporcionada por la entidad pública donde labora?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera que los sistemas y herramientas utilizados en la gestión documental deben facilitar la búsqueda y recuperación eficiente de información en una entidad pública?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera que es imprescindible que las entidades públicas proporcionen herramientas y plataformas accesibles para que los ciudadanos encuentren y accedan fácilmente a la documentación que requieren?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Acciones de control.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la implementación de procedimientos efectivos para gestionar y proteger la información documental.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Control de documentos	¿Considera que los procedimientos de control de documentos deben ser claros y estar debidamente comunicados a todos los colaboradores?	4	4	4	
Control de documentos	¿Considera que se deben implementar controles documentales suficientes para proteger la información sensible y mantener la precisión de los datos?	4	4	4	
Seguridad	¿Considera que es necesario implementar				

de la información	medidas de seguridad que aseguren la confidencialidad y protección adecuada de la información documental en la entidad pública donde labora?	4	4	4	
Seguridad de la información	¿Considera que las entidades públicas deben cumplir con estándares adecuados de seguridad de la información?	4	4	4	
Integridad de los documentos	¿Los procedimientos de gestión documental deben garantizar la integridad y exactitud de la información contenida en los documentos?	4	4	4	
Integridad de los documentos	¿Cree que la entidad pública donde labora debería implementar más medidas de seguridad para proteger la integridad de sus documentos y prevenir manipulaciones no autorizadas?	4	4	4	


 F. J. S. S. S. S. S.
 DNI 40191103

ANEXO N° 06: Resultado de la confiabilidad de Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 06 – A: Resultado de la confiabilidad de la variable sistema de gestión por procesos.

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Número de ítems	12
Suma de las varianzas de los ítems	7.6
Varianza de las puntuaciones totales	56.4
Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.945

Nota: El valor de K, esta en funcion de la cantidad de Items del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	12

Estadísticas de total de 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
i1	44,60	46,686	,807	,938
i2	44,73	46,638	,861	,936
i3	44,93	47,924	,659	,943
i4	44,80	47,457	,815	,938
i5	44,87	47,981	,808	,938
i6	44,93	48,781	,581	,946
i7	44,80	47,600	,627	,945
i8	45,07	45,781	,716	,942
i9	45,07	51,210	,660	,944
i10	45,13	46,552	,770	,939
i11	44,60	46,257	,972	,933
i12	44,73	48,210	,819	,938

ANEXO N° 06 – B: Resultado de la confiabilidad de la variable de gestión documental.

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Número de ítems	12
Suma de las varianzas de los ítems	10.9
Varianza de las puntuaciones totales	64.6
Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.906

Nota: El valor de K, esta en funcion de la cantidad de Items del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	12

Estadísticas de total de 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
i1	41,07	57,924	,471	,905
i2	40,93	51,638	,801	,890
i3	40,47	51,838	,786	,890
i4	39,80	62,029	,218	,913
i5	40,33	52,524	,713	,894
i6	40,93	54,638	,790	,893
i7	40,67	54,095	,800	,892
i8	40,67	48,238	,771	,892
i9	40,60	54,829	,554	,903
i10	40,60	52,114	,809	,890
i11	40,47	50,981	,925	,884
i12	39,67	66,095	-,183	,925

ANEXO N° 07: Análisis normalidad de los datos de las variables y dimensiones.

Tabla 07

Normalidad de los datos de las variables con sus dimensiones.

Variables y dimensiones	Prueba: Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión por procesos	,969	30	,507
Eficiencia	,950	30	,170
Automatización	,952	30	,197
Gestión documental	,973	30	,644
Acceso de datos	,959	30	,161
Acciones de control	,948	30	,208

Hipótesis de normalidad

Ho: Los datos de sistema de gestión por proceso presentan distribución normal.

H1: Los datos de sistema de gestión por proceso no presentan distribución normal.

Nivel de significancia $\alpha=0,05$ (5%).

Regla de decisión:

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 07, se observa que el p-valor de sistema de gestión por procesos, sus dimensiones eficiencia y automatización, y gestión documental con sus dimensiones acceso de datos y acciones de control es $\geq 0,05$, entonces no se rechaza Ho, y se concluye que los datos presentan distribución normal.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión por procesos	,135	30	,173	,969	30	,507
Eficiencia	,128	30	,200*	,950	30	,170
Automatización	,128	30	,200*	,952	30	,197
Gestión documental	,094	30	,200*	,974	30	,644
Acceso de datos	,179	30	,016	,949	30	,161
Acciones de control	,133	30	,186	,953	30	,208

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO N° 08: Autorización para el uso de denominación.



Laredo, 24 de octubre del 2023

CARTA N°118-2023-UP-MDL

SEÑORA:
Abg. CHAVARRY MORALES ANA CECILIA
PRESENTE. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA USO DE DENOMINACION

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez mediante la presente queremos dejar constancia que la Municipalidad Distrital de Laredo con RUC 20178186869 debidamente representado por el Jefe de la Unidad de Personal, Jorge Antonio Rodríguez Castro, identificado con DNI°46314467 acepta el uso de denominación de la Municipalidad Distrital de Laredo en su título de investigación el cual se denomina "Influencia del sistema de gestión por procesos en la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2023" de la estudiante Abg. CHAVARRY MORALES ANA CECILIA, identificada con DNI N° 71036548, estudiante de la Escuela Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

Asimismo, se le facilitara toda la información y acceso a las áreas correspondiente que conlleve la presente investigación.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para expresar nuestra mayor consideración y estima.

Atentamente,


Mg. Jorge Antonio Rodríguez Castro
Jefe de la Unidad de Personal

CLPR/JARC