



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil
de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio César Alarcón Paredes

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ALARCÓN PAREDES, JULIO CÉSAR**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL TRIBUNAL DEL SERVICIO CIVIL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, LIMA 2018

Fecha: 28 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Firma:

SECRETARIO: Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Firma:

VOCAL: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR UNANIMIDAD**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... **Ajustar APA y revisar indicaciones**

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

Dedico este trabajo académico a mis amados hijos, mi querida esposa y mi madre que desde el cielo cuida mis pasos.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por permitirme llegar a la meta trazada y a mis queridos profesores por compartir sus experiencias y conocimientos.

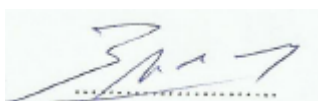
Declaración de Autoría

Yo, Julio César Alarcón Paredes, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018”, en 84 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- Las fuentes utilizadas en la presente investigación han sido debidamente referenciadas, reconociendo perfectamente toda cita textual o de paráfrasis procedente de otras fuentes, de acuerdo al reglamento interno de la para la realización de trabajos académicos.
- No ha sido empleado ninguna otra fuente diferente de aquellas claramente establecidas en el trabajo de investigación.
- El presente estudio de investigación no ha sido producido completa ni parcialmente para la consecución de otro grado académico o título profesional.
- Soy consecuente que mi trabajo de investigación está sujeto a revisión electrónica con el objetivo de establecer posibles plagios.
- De ser el caso, identificar y establecer el punto anterior, me sujeto a las sanciones que establecen las normas disciplinarias de la institución.

Lima, 26 de enero de 2018



Julio César Alarcón Paredes
DNI: 08656927

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada

“La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018”, cuyo objetivo fue: Explicar el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, en ejecución y acatamiento de las normas de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Magíster.

El trabajo de investigación está comprendida por siete capítulos y un anexo: El capítulo primero: la introducción, que comprende los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos de la investigación. El capítulo segundo: el Marco metodológico, que comprende las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo tercero: Resultados, en ella se establecen los resultados hallados en la investigación. El capítulo cuarto: La discusión, en ella se establece la discusión de los resultados. En el capítulo quinto, se establecen las conclusiones del estudio de investigación. En el capítulo sexto en ella se enuncia las recomendaciones de la investigación. En el capítulo séptimo, se establecen las referencias bibliográficas, donde se especifican y precisan todas las fuentes de información utilizadas para el estudio de investigación.

De lo señalado, confió en cumplir con las exigencias académicas y normativas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Objetivos	39
II. Método	41
2.1. Diseño	42
2.2. Variables y operacionalización.	44
2.3. Población	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	47
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	51

III. Resultados	52
IV. Discusión.	61
V. Conclusiones.	65
VI. Recomendaciones	68
VII. Referencias	72
VIII. Anexos	76
Anexo 1: Artículo científico	77
Anexo 2: Matriz de consistencia	86
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	89
Anexo 4: Matriz de datos	93
Anexo 5: Certificados de validación de instrumentos	105

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable: gestión Documental	46
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir la gestión Documental	48
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión documental.	49
Tabla 4: Niveles de confiabilidad	50
Tabla 5: Distribución de datos según la variable gestión Documental	53
Tabla 6: Distribución de datos según la dimensión Incorporación de los documentos	54
Tabla 7: Distribución de datos según la dimensión registro	55
Tabla 8: Distribución de datos según la dimensión clasificación	56
Tabla 9: Distribución de datos según la dimensión almacenamiento	57
Tabla 10: Distribución de datos según la dimensión acceso	58
Tabla 11: Distribución de datos según la dimensión trazabilidad	59
Tabla 12: Distribución de datos según la dimensión disposición	60

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Datos según la variable gestión documental	53
Figura 2: Datos según la dimensión Incorporación de los documentos.	54
Figura 3: Datos según la dimensión registro	55
Figura 4: Datos según la dimensión clasificación	56
Figura 5: Datos según la dimensión almacenamiento	57
Figura 6: Datos según la dimensión acceso	58
Figura 7: Datos según la dimensión trazabilidad.	59
Figura 8: Datos según la dimensión disposición	60

Resumen

La presente investigación titulada: La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, tuvo como objetivo general explicar el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018,

El tipo de estudio fue el básico, nivel descriptivo explicativo, estudio no experimental, enfoque cuantitativo que busca el resultado de la variable estudiada mediante la medición numérica y un diseño no experimental, por lo que no se manipulo la variable de estudio y se presentó tal y como se desarrolla en la realidad, se trabajó con una muestra de 55 servidores del Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual obtuvo una confiabilidad a través de la prueba de K de Richarson de 0.812 siendo aceptada para la investigación.

Según los resultados obtenidos se pudo observar que el 47.27% considera que la gestión documental es regular, el 21.82% la considera eficiente y el 30.91% lo considera deficiente. Se concluyó que el proceso por el cual se desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 45.45% de la muestra investigada de servidores públicos, por lo que se establece generar medidas correctivas para mejorar el proceso actualizando los sistemas en todos los procesos de la gestión documental.

Palabras Clave: Gestión, archivos, organización, sistemas, procesos.

Abstract

The present investigation entitled: Document management in the Civil Service Tribunal of the National Civil Service Authority, Lima 2018, had as its general objective to explain the current process of document management in the Civil Service Tribunal of the National Civil Service Authority , Lima 2018,

The approach used was basic type, explanatory descriptive level, non-experimental study, quantitative approach that seeks the result of the variable studied by means of numerical measurement and a non-experimental design, so the study variable was not manipulated and such and As it develops in reality, we worked with a sample of 55 servers of the Civil Service Tribunal of the National Authority of Civil Service, Lima 2018, the questionnaire was used as a data collection instrument, which obtained a reliability through Richarson's K test of 0.812 being accepted for investigation.

According to the results obtained, it could be observed that 47.27% consider that the documentary management is regular, 21.82% consider it efficient and 30.91% consider it deficient. It was concluded that the process by which document management is developed in the Civil Service Tribunal of the National Authority of the Civil Service, Lima 2018 is regular according to 45.45% of the sample investigated by public servants for which it is necessary to take measures to improve the process by updating the systems in all the processes of document management.

Key words: Management, archives, organization, systems, processes.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La sociedad en Nicaragua, exige el cumplimiento de lo establecido en su constitución sobre el derecho a tener información veraz, la libertad de buscar, recibir y difundir la información; basado en estas exigencias de la ciudadanía se ha creado una nueva ley de acceso a la información pública aprobada en junio del 2007, la gestión documental no es parte de un proceso integral, solo se cuenta con directrices sobre archivos. (Rodríguez 2013, p. 14)

En el Perú, tenemos la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública que tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información pública; cabe destacar que en el desarrollo de sus procesos administrativos, las instituciones públicas y privadas generan el ingreso, administración y organización de documentos que sirven de sustento administrativo, testimonial e histórico del ejercicio de sus funciones, sin embargo, en la creación de las entidades públicas se prevén los órganos administrativos como por ejemplo: administración, logística, tesorería, personal, entre otras oficinas, pero no se planifica la creación de un órgano que se encargue de la gestión documental, si no, hasta cuando se presentan los problemas de la masificación documental, desorden en el flujo y archivamiento de los documentos.

La información sostenida en los documentos que fundamenta la credibilidad, el prestigio y el valor institucional, es de mucha responsabilidad y como tal debe ser organizada y ordenada de tal manera que garantice una continuidad administrativa, testimonial e histórica, a los administrados a quienes deben responder en forma oportuna y estar a la altura de las exigencias competitivas del entorno.

En 1681, el monje Jean Mabillon, benedictino francés, publicó su tratado "De re diplomática", en la cual establece claramente, que para que ciertas cartas de un jesuita tengan la seguridad de su autenticidad, es necesario establecer un mecanismo que permita autenticar dicho documento y registrarlo, para ello, el monje crea un método de estudio documental y considera al documento como objeto de estudio en sí mismo y establece los procedimientos para identificar si un documento es auténtico o falso. (Informática, 2015)

Vilca (2014) en su estudio: Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial, explica los principios técnicos para la digitalización del fondo documental y confronta las acciones archivísticas señaladas en la norma ISO 15489. La importancia de su trabajo de investigación consiste en la búsqueda de ajustarse a una norma internacional, lo cual permitió introducir a los archivos institucionales dentro de una política de Sistema de Gestión de la Calidad.

Actualmente en el Perú, la gestión documentaria en la gran mayoría de entidades públicas viene sufriendo un desarrollo incipiente y como consecuencia de ello, una mala e inoportuna gestión administrativa que como consecuencia de esta situación puede afectar en la toma de decisiones y por ende perjudicar a los administrados.

Los estudios sobre los archivos documentarios señalan claramente que el proceso documentario en una entidad pública es la evidencia clara de su adecuado manejo, es decir, refleja la organización y función de la entidad y si su proceso documentario es óptimo, facilita la identificación de las series documentales y ésta a la vez sirve como punto de inicio en una correcta administración del flujo documentario.

El presente estudio de investigación se centra en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), que dentro de su estructura orgánica existe el Tribunal del Servicio Civil (TSC), ente encargada de resolver controversias individuales que se suscitan al interior del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, entre las entidades y los servidores civiles, ésta función la desarrolla de forma independiente. El TSC, es la segunda y última instancia administrativa para la resolución de controversias en las materias de: Acceso al servicio civil, evaluación y progresión en la carrera, régimen disciplinario y terminación de la relación de trabajo. Recursos de apelación que diariamente presentan los administrados al TSC, controversias que al cumplir los requerimientos legales señalados en el Reglamento del TSC, fundamentan a los expedientes administrativos. Tal realidad administrativa en la institución, se ve agravada como consecuencia de la carga procedimental que es alta y se acumulan los expedientes por atender y el flujo de esa documentación se realiza en forma física y la gestión, organización y control de

la enorme cantidad de documentos es insuficiente, situación que ha conllevado al traspapele o extravió de documentos, todas ellas factores que han originado una serie de inconvenientes en la gestión administrativa y la toma de decisiones a la hora de resolver por parte de los vocales de las salas en las controversias puestas a consideración del TSC, generando con ello, demora en la resolución de las controversias, demora en la devolución de los recursos a las entidades, reclamo de los administrados que recurren al TSC y malestar de los profesionales del TSC. Ante tal descripción problemática, me he propuesto formular la siguiente pregunta:

¿Analizar el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

1.2 Trabajos previos

A continuación se presentan un listado de estudios de investigación que avalan el presente estudio:

Trabajos previos Internacionales

París (2015), en la tesis denominada: *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*, tuvo como objetivo diseñar elementos básicos para la gestión documental y de archivos. El enfoque de la tesis fue el cualitativo, nivel descriptivo. De los resultados del objetivo principal se concluye que en el ámbito de los archivos universitarios se propone el estudio de un cuadro de clasificación único para las universidades españolas y de los objetivos específicos: Primero.- El sistema de gestión documental no va acorde con un marco normativo que establezca las funciones, responsabilidades de los diferentes actores y principales procesos relativos a la gestión documental en la universidad; Segundo.- Una de las limitaciones en este objetivo, es que se realiza una descripción somera de estos instrumentos de control, sin entrar en un estudio detallado de cada uno de ellos, aspecto que se podría mejorar en estudios posteriores y finalmente .- Que el sistema de calendario de conservación, no es el adecuado, lo cual no garantiza la conservación de aquellos documentos realmente útiles y necesarios.

Rodríguez (2013), en su tesis titulado: *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (SIGDUNA)*, cuyo objetivo fue la de aportar para el manejo organizado y con innovación de la información de la UNIA. Metodología: El instrumento de recolección de datos se efectuó a través de la técnica de la entrevista. De los resultados sobre el objetivo principal su estudio concluyó que el 72% si efectúan un inventario documental y que éste proceso archivístico faculta a la institución a tener mejor organizado y registrados sus documentos, de los resultados de los objetivos específicos: Primero.- No existe un sistema que permita la organización en su área o unidad políticas, una gestión que involucre también el almacenamiento, pero a falta de estas normativas y o políticas la documentación se almacena en archivadores en la misma oficina, lo que reduce el espacio para las funciones diarias; Finalmente.- No existe un manual de Procedimientos que guie las políticas las normas ni de gestión, ni de retención, ni de almacenamiento.

Savina (2013), en su tesis denominado: *Propuesta de herramientas para la gestión documental del ministerio del poder popular para el trabajo y seguridad social (MINPPTRASS)*, cuyo objetivo fue proponer una herramienta para la gestión documental del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Metodología: El diseño de la investigación es no experimental transeccional o transversal, nivel de estudio descriptivo. La muestra fue representada a un subgrupo de la población. La técnica de recolección de datos fue la observación directa y un cuestionario. Los resultados de acuerdo al objetivo principal señala que la propuesta sea implementada en las unidades de archivo, de los resultados de los objetivos específicos señalan que: Primero.- El 89 % de las personas encuestadas estiman que en sus áreas de trabajo no existen procedimientos reglamentarios relativos a los sistemas de gestión documental existentes y un 11% estimó que si poseen una guía de normas y principios para clasificar los documentos; Segundo.- El 89% no cuenta con instrucciones para clasificar los documentos y un 11% estiman que cuenta con instrucciones elaboradas por la División de Archivo y Correspondencia y finalmente.- El 70% estiman que los documentos no cuentan con un sistema de registro y no están organizadas

correctamente y un 30% estiman que los documentos de sus oficinas si cuentan con un sistema de ordenación y están organizados de la mejor manera.

Zapata (2012), en su tesis titulado: *La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá*, cuyo propósito fue estudiar la relación que existe entre el proyecto de la Administración Electrónica en Bogotá y Programa de Gestión Documental que se viene ejecutando en las instituciones públicas de la ciudad, a través de ella se pudo determinar la influencia que tiene la segunda variable sobre el cumplimiento de las políticas de acceso a la información en relación a los objetivos del gobierno electrónico. La población fue de 92 entidades de la ciudad, de la cual se obtuvo una muestra de 101 personas. Los resultados del trabajo de investigación permitieron identificar el desajuste que existe entre las variables estudiadas; de igual modo, se establece el desconocimiento total de los usuarios que tienen acerca de los servicios electrónicos en las instituciones públicas, lo cual significa notoriamente la falta de cumplimiento de los objetivos relacionados a la gestión documental en las entidades públicas del distrito.

Trabajos previos Nacionales

Torres (2016) en su tesis titulado: *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión documental del archivo general de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. El tipo de la investigación fue el básico o puro, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, nivel descriptivo y correlacional, de corte transversal. El diseño del estudio fue el no experimental; el muestreo fue no probabilístico y la muestra fueron 20 servidores de la Corte Superior de Justicia del Callao. Las variables del estudio: gestión administrativa y la gestión documental fueron medidos a través de un cuestionario. La correlación entre las variables se determinó a través del Rho de Spearman, donde existe una relación positiva y significativa entre las variables con Rho de Spearman de 0.845 lo cual indica una correlación alta entre las variables y $p = 0000 < 0.01$. Los resultados de acuerdo a los objetivos específicos señalan que:

Primero.- 60,0% estimaron que existe un nivel logrado en la **incorporación de documentos** de la gestión documental del archivo general; Segundo.- el 100,0% estimaron que existe un nivel en proceso en el **registro de documentos** de la gestión documental del archivo general; Tercero.- el 70,0% estimaron que existe un nivel en inicio respecto a la **clasificación de documentos** de la gestión documental del archivo general; Cuarto.- el 65,0% estimaron que existe un nivel en proceso respecto **al almacenamiento de documentos** de la gestión documental del archivo general; Quinto.- el 90,0% estimaron que existe un nivel en proceso respecto al **acceso de documentos** de la gestión documental del archivo general; Sexto.- el 100,0% estimaron que existe un nivel en inicio respecto a la **trazabilidad de documentos** de la gestión documental del archivo general y finalmente.- el 55,0% estimaron que existe un nivel en proceso respecto a la **disposición de documentos** de la gestión documental del archivo general.

Ávila y Pacheco (2015), en su investigación titulado: *Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo*, cuyo propósito general es comprender la utilidad de la estrategia de cero papel con el objetivo de mejorar el desarrollo de la gestión documental, sin poner en peligro la existencia de los documentos y disminuyendo sus costos. El estudio de investigación se desarrolló bajo el nivel descriptivo, presentó un diseño no experimental, retrospectivo y transversal. Los documentos que sirvieron para la medición fueron los datos externos e internos que se procesan en la Defensoría del Pueblo registrados en el sistema de Gestión Documental para el año 2013. El estudio determinó que la implementación de la estrategia de cero papeles en la entidad genera la mejora del sistema de gestión documental, generando con ello una mejor seguridad, productividad y calidad del servicio en la entidad pública.

Bringas (2015), en su investigación titulado: *Gestión documental de una universidad de Lima - Perú, 2015*, cuyo propósito fue evaluar el desarrollo de la gestión documental en la Universidad César Vallejo Lima Norte. Metodología: investigación tipo: básica, nivel descriptivo y el enfoque de estudio fue el cualitativo. El diseño es un estudio de caso y se empleó el método inductivo-deductivo. La recolección de la información se realizó a través de una guía para entrevista y una

guía de observación. Los resultados señalaron que la gestión documental en la Universidad Cesar Vallejo no es la adecuada, presenta serias deficiencias. Para determinar estas deficiencias se utilizó parte de la metodología DIRKS, es decir los niveles de A hasta la D, para ello se usó la entrevista y guía de observación, con el objetivo de generar un estudio minucioso del desarrollo actual de la administración del flujo archivístico de la Universidad César Vallejo Lima Norte.

Malpartidas y Troncos (2014), en su investigación titulado: *Ciclo de vida de la gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa Anita año 2014*. El estudio de investigación tiene como propósito identificar la relación que existe entre las variables del ciclo de vida de la gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología usada consistió en lo siguiente: estudio básico, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental, la muestra de estudio fueron 60 unidades de estudio. Conclusión: existe una relación alta significativa entre la variable ciclo de vida de la gestión documental y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita”.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Definición de Gestión Documental en el Tribunal del Servicio Civil

Definición Gestión

“Administración organizada y eficiente de los recursos con las que cuenta la entidad. El fundamento de la gestión puede comprender varias dimensiones, pero siempre encaminado a la gestión eficaz de la información, bienes y productos, dado que las mismas posteriormente deben ser maximizados”. (Cantú, 2006, p.89)

Concepto de Gestión Documental

De acuerdo a las Normas ISO 30300 (2011): “Conjunto de procesos relacionados que trabajan conjuntamente con el objetivo de generar políticas, fines y acciones para obtenerlos” (p.88).

De otro lado, Cruces (2013) conceptualiza a la gestión documental y archivos –records keeping- como:

Procedimiento general de los documentos, que busca generar el uso organizado, eficiente y económico de los documentos a través de su natural ciclo de vida documentaria, fundamentando en las tres edades de los documentos (p.15).

“Los servidores públicos generan y organizan un conjunto de documentos producto de sus actividades diarias, documentos que posteriormente son utilizadas en la gestión administrativa y de investigación” (Albertch, 2000, p. 18).

Las entidades del Estado al final de sus periodos organizacionales presentan una serie de rendiciones de cuentas, para cuyo efecto los documentos organizados, generados y bajo su mando constituyen evidencias de un acto administrativo, de un acto de autoridad, toda entidad estatal está en la obligación de ofrecer cuentas.

Tribunal del Servicio Civil

El TSC de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) cuyo rol es solucionar, con independencia técnica los conflictos presentados en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en relación al acceso al servicio civil, régimen disciplinario, evaluación y progresión en la carrera, finalización del contrato de trabajo.

Funciones Principales

El TSC es la segunda y última instancia administrativa que vela sobre las demandas de apelación como efecto de las disputas legales entre los servidores y el Estado, en temas que versen sobre:

Acceso al servicio civil.

Régimen disciplinario.

Evaluación y progresión en la carrera.

Terminación de la relación de trabajo.

Principales Logros

La creación de dos Salas del TSC dedicadas exclusivamente al conocimiento de los recursos de apelación contra acciones generadas por instituciones del Estado.

La emisión de seis precedentes administrativos de observancia obligatoria, destinados a establecer criterios normativos e interpretativos de obligatorio cumplimiento para todos los elementos que agrupan el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

Pese a la gran carga procedimental que viene afrontando el TSC con un ingreso de 75076 expedientes al 12 de agosto de 2016, a dicha fecha se resolvieron 74843 casos sometidos a su conocimiento (cifra que incluye 14010 expedientes relativos a pago de retribuciones devueltos a las entidades de origen, en virtud de lo dispuesto por la Directiva aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 072-2013-PE).

Al 30 de julio del año 2016, se habían interpuesto siete mil trescientos uno (7301) demandas contencioso administrativas contra resoluciones emitidas por el TSC, de las cuales seis mil quinientos setenta (6570), es decir, el 89.9 % de las mismas, están referidas a pago de retribuciones, materia sobre la cual este Tribunal ya no tiene competencia desde el año 2013, cuya cifra restante representa aproximadamente el 0.97% del total de resoluciones emitidas a dicha fecha. Ello

revela la aceptación de las partes respecto de los criterios resolutivos aplicados por el TSC en sus resoluciones.

Modificaciones del Reglamento del TSC orientadas a utilizar los avances tecnológicos en el sistema de notificaciones mediante casilla electrónica de las comunicaciones emitidas por la Secretaría Técnica y de las resoluciones con las que se resuelven los recursos de apelación emitidas por las salas del TSC; que permitirán superar una serie de dificultades como pérdida de tales documentos, incumplimientos reiterados de las instituciones que prestan el servicio de notificaciones, quejas de los impugnantes por imprecisión en la realización de las notificaciones, entre otros.

Dimensiones de la gestión documental.

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) consideró siete dimensiones que son los siguientes:

Dimensión 1: Incorporación de los documentos

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) indicó:

Los métodos y procesos de la gestión de documentos tienen que establecer claramente los términos en que un documento nuevo es ingresado y forma parte del sistema, es decir, qué criterios se siguen para archivar o capturar digitalmente un documento. Esta fase comprende en seleccionar los documentos que hay que capturar. (p. 13)

Proceso muy importante porque es el ingreso de los documentos en una organización y el inicio del trámite y seguimiento que se realice, por lo que es de suma responsabilidad del especialista en la recepción de los archivos que son incorporados a la institución.

Dimensión 2: Registro

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) indicó:

El objetivo del proceso de Registro es legalizar el ingreso de un documento, es decir, una certificación por el cual dicho documento ha sido creado o recibido a través de un código único acompañado de una referencia descriptiva que posteriormente facilite su localización. No podrá existir ningún tipo de uso de un documento, si antes ésta no ha sido debidamente registrada. (p. 18)

Asimismo, indicó:

En una plataforma electrónica, los procesos de gestión documentaria resultan automáticas, ofreciendo una mayor seguridad y transparencia en el proceso de registro, además no necesita la mediación de un especialista en la gestión de documentos de archivo. (p. 106)

El registro de todo documento es muy importante porque si no queda registrado es como que el documento nunca haya ingresado y se tendría como consecuencia la pérdida de documentos y archivos y sin posibilidad de realizar algún seguimiento.

Dimensión 3: Clasificación

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, Garcia y Lloveras, 2008) indicó:

Todo documento debe referenciar y servir de evidencia a una determinada actividad de la entidad, para ello es necesario clasificarlas por categorías. Esta actividad se define a través del posicionamiento del documento en una tabla de clasificación. Esta herramienta, que normalmente se codifica, debe servir como un mecanismo de información general de todas las acciones y procesos de la entidad, de tal forma, que el código de clasificación de un documento señale su ubicación y posterior, recuperación. (p. 13)

La clasificación de los archivos o documentos cumple una función muy importante en una organización porque de acuerdo al principio de la organización cada documento debe estar en el lugar que le corresponde por ello los

colaboradores de la organización deben colocar cada documento o archivo de acuerdo a las características o áreas que dispongan para su ubicación.

Dimensión 4: Almacenamiento

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) indicó:

Esta fase tiene por finalidad conservar y resguardar los documentos confirmando y garantizando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad a través de su ciclo de vida. Este proceso es como respuesta a las Normas ISO 15489 que especifica todos los pasos que en el cumplimiento del plan de gestión de documentos: a través del cual se establecen las garantías necesarias para la conservación del documento en un entorno seguro y fiable. Para ello, hay que cumplir con las normas y especificaciones en cuanto a un buen almacenamiento y las operaciones de manipulación, con el objetivo de resguardar contra el acceso y la destrucción no autorizados de documentos, de prevenir su desperfecto o pérdida y de disminuir los peligros ante posibles actos de sustracción o calamidades. (p. 13)

Los colaboradores de dicha área de almacenamiento de los documentos o archivos deben coordinar y realizar las previsiones adecuadas y pertinentes para velar por el buen almacenamiento de dichos documentos o archivos, asimismo debe ser un lugar con acceso exclusivamente de personas autorizadas.

Dimensión 5: Acceso

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) indicó:

Todo el accionar del personal sobre (Creación, consulta, modificación, eliminación...) de un documento, debe estar claramente regulados y especificados, aplicando los controles establecidos en la tabla de acceso y seguridad.

La regulación y desempeño del personal especializado debe estar señalados bajos dos principios fundamentales: primero: el requisito legal (la privacidad de los documentos que comprende información de índole personal) y segundo: de las necesidades de la organización (por ejemplo, la confidencialidad de los documentos con información fundamental o económica). (p. 13)

El acceso a los documentos del archivo debe estar establecido en los reglamentos de la organización para evitar pérdidas, deterioros o sustracciones asimismo se recomienda que el acceso sea establecido por periodos determinados y codificados para determinadas personas, considerando la responsabilidad de acceder a los documentos.

Dimensión 6: Trazabilidad

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) indicó:

El control y uso de los documentos debe seguir dos criterios específicos: primero: los usuarios con los permisos apropiados llevan a cabo acciones que les han sido señaladas y segundo, que los documentos pueden ser ubicados siempre que se requieran. Un control adecuado y eficiente de los procesos documentales dependen en gran medida de un apropiado seguimiento del rastro del documento, y ésta debe iniciarse desde su incorporado al sistema de gestión de documentos hasta el cumplimiento de su ciclo de vida. (p.13)

La trazabilidad de los documentos o archivos facilita la ubicación de los documentos para los seguimientos respectivos y supervisar que dichos documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas.

Dimensión 7: Disposición

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, García y Lloveras, 2008) indicó:

Esta etapa corresponde a la fase final de un documento. Proceso que no se debería llevar a cabo sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la entidad, que no queda ninguna actividad pendiente y que no existe ninguna disputa o estudio en proceso que comprometa el uso del documento como argumento. (p. 3)

La disposición de los documentos o archivos constituye la fase final de la gestión documentaria en la cual en algunos casos se determina si dicho documento se elimina, se borra o queda registrado en el sistema para lo cual se necesita la autorización respectiva del personal autorizado.

Teorías de la gestión documental.

La ciencia archivística.

“Es una ciencia en proceso de inicio en el contexto general de las ciencias de la documentación” (Núñez, 1999, p.58).

La ciencia archivística, como tal, es una ciencia que posee sus propias características, tales como: objeto, principios, método y finalidad. La primera referida, al conjunto de documentos que una entidad o institución gestiona o brinda servicio sobre ella; la segunda, basada sobre las normas y procedimientos al orden original de los documentos, el tercero, referido a los métodos que rigen sobre la práctica archivística, y finalmente, aquello referido a su objetivo, que no es otra que la de preservar, clasificar y organizar la información contenida en los documentos para su posterior recuperación.

A mediados del siglo XIX, surge la necesidad de clasificar y organizar los documentos, ante esta exigencia surge la ciencia de la archivística; que a través de métodos, técnicas y procedimientos, norman y reglamentan la gestión documentaria. Un hecho clave para que la ciencia archivística sea acogida más rápidamente como tal, es la enunciación por parte del historiador y archivero francés Natalis de Wailly del principio de procedencia, en el año 1841, este hecho trae como consecuencia, que muchos países la admiten como un tipo de archivero y sus principios y normas la diferencian de otras ciencias.

Otro estudioso, Cruz Mundet, describe claramente en sus estudios los antecedentes de la ciencia archivística. Las bases teóricas y prácticas, son pilares fundamentales para asentar sus principios de procedencia, bajo esta premisa las instituciones que procesen o generen documentos deben contemplar la normatividad del principio de mantenimiento y respeto al orden original de los documentos.

Otro enunciado importante, fue expuesto en 1881, en Prusia, por H. von Seybel, director de los Archivos del Estado, que en las guías o reglamentos institucionales para dichos archivos estableció que los documentos de cada fondo debían mantenerse en el orden que les hubiera dado la oficina de origen, y no por asuntos o materias.

El ciclo de vida de los documentos.

El proceso de gestión de documentos genera un nuevo concepto o principio para la ciencia archivística: el ciclo de vida de los documentos o record cyclelife. De acuerdo a este enunciado conceptual “la información documental se desarrolla bajo un concepto similar al ciclo de vida de un organismo biológico, el cual nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo)” (Cruz, 2006, p.23).

De acuerdo a los criterios de su utilidad, el ciclo de vida de los documentos se dividen en tres etapas: activa o current, semiactiva o semicurrent e inactiva o non current.

Como señala Heredia (2007), que solo debe existir un solo principio sobre la gestión de documentos y que ésta debe ser continuada para todo tipo de documentos fundamentado en la normatividad de los periodos documentales (Heredia, 2007, p.92).

El concepto de ciclo de vida documentaria, debe estar sujeto a medidas flexibles, no restrictivas, las cuales faciliten adecuadamente su adaptación al contexto donde se desarrolle.

Modelo de la gestión documental.***Gestión Documental RENIEC***

Resolución Secretarial N° 63-2017- -SGEN/RENIEC

Fecha de aprobación:15 Set. 2017

Objetivo

Determinar las normas y principios que todo servidor y funcionario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, debe acatar para el normal desarrollo del proceso de gestión documental digital.

Alcance

La presente normatividad es aplicada y organizada por las Unidades Orgánicas de Apoyo de la Secretaría General – SGEN en la materia de su competencia y es de aplicación obligatoria para todos los órganos y/o unidades orgánicas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC.

Base Legal

- Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y modificatorias, del 12 de julio de 1995.
- Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos, del 11 de junio de 1991.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, del 28 de mayo de 2000.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 18 de abril de 2006.

- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, del 16 de marzo de 2007.
- Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación, del 17 de mayo de 1972.

Responsabilidades

- Es responsabilidad de la Oficina de Administración Documentaria y la Oficina de Administración de Archivos la supervisión y aseguramiento del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, en la materia de su competencia, manteniendo informada periódicamente a la SGEN de los resultados de la supervisión.
- Es responsabilidad de cada funcionario o servidor del RENIEC, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

Disposiciones legales

- Política documental
- Herramientas y recursos de la gestión documental.
- Recepción documental.
- Emisión documental
- Archivo de documentos y control.
- Despacho de documentos.

Disposiciones específicas

- Proceso de normalización de documentos.
- Documentos normalizados emitidos a través del SITD
- Otros documentos normalizados
- Formalidades en la presentación
- Formalidades en la redacción

Objetivos de la Gestión documental

La gestión documental tiene como objetivos:

- Facilitar los procesos de creación de documentos con el objetivo de impedir la masificación de documentos o la creación innecesaria de documentos.
- Estructurar en forma estandarizada los documentos y simplificar la recuperación de la data.
- Conservar los documentos empleando la tecnología, infraestructura física y mobiliario adecuado.
- Facilitar las acciones de la estimación documental en las retenciones en cada nivel de archivo.

Fases de la gestión documental

Bermúdez (1995), indicó que:

Entre los objetivos de la gestión documental se encuentran la simplificación de los procedimientos de creación de documentos, organizarlos técnicamente para hacer más práctico la recuperación de la data, organizar adecuadamente los recursos materiales como humanos, mantenerlos adecuadamente, sistematizar organizadamente y simplificar las acciones de estimación documental. (p.89)

De acuerdo con la definición de gestión documental, ésta se puede dividir en tres etapas, las cuales constituyen el ciclo de vida del documento. Bermúdez (1995) señala que como parte del proceso de gestión documental está: primero la etapa de creación documental, segundo la etapa que comprende la organización, utilización y preservación de los documentos y por último la tercera etapa consiste en la eliminación.

Bermúdez (1995) menciona que la etapa de creación documental:

Se basa en dos aspectos fundamentales: la normalización y la prevención. La primera busca definir los principios en la manifestación y en el tipo documental con el objetivo de agilizar los niveles posteriores de la gestión documental, tales como es la organización, la utilización, la conservación y la supresión de documentos. La segunda etapa busca evitar los desaciertos irreparables, en cuanto a la producción de documentos infructuosos que no cumplan con las necesidades del área específica. A su vez, dichos procesos tratan de impedir la generación de copias innecesarias, así como resguardar la calidad de los soportes que se emplean en la creación de los documentos. (p. 25)

En la segunda etapa, la organización, utilización y preservación documental, “se organizan los documentos técnicamente para respaldar la disponibilidad de la data y la rentabilidad de su utilización” (Bermúdez, 1995, p. 27)

Además, para esta etapa se deben tomar en cuenta según Bermúdez (1995) aspectos como el control de la correspondencia y del correo, el tratamiento archivístico, la recuperación de la información, la selección y compra de mobiliario, capacitación del personal, la preservación documental y la programación de protección de documentos esenciales.

Por último, la etapa de eliminación documental, “se refiere a la fase final del ciclo vital del documento, ya que en esta fase se decide si un documento se elimina o se transfiere a un archivo histórico” (Bermúdez, 1996, p. 28)

En esta etapa es importante acotar el proceso para la erradicación de documentos. En primera instancia, de acuerdo con Espinoza (2004) se debe de seleccionar y valorar los documentos. El S.N.A 04 de la Resolución Jefatural N° 073 (1985) define selección como: “proceso archivístico que consiste en identificar, evaluar las series de documentos para predeterminar sus periodos de retención en cada nivel de archivo”. Luego se deben de valorar los documentos, que en concordancia con el S.N.A. (1985) indica que “el Programa de Control de Documentos es un instrumento que contiene los plazos de retención para la

transferencia y/o eliminación de las series documentales de las entidades”. El comité evaluador de documentos es el encargado de establecer los plazos.

Documentos de archivo

“El documento es el objeto sobre el que el archivero realiza sus actividades profesionales, elemento esencial sobre el cual giran todas las competencias de un archivo. Por tanto, sin documentos no hay archivo ni archiveros” (López y Gallego, 2007, p.99).

En todas las instituciones y organizaciones, y así lo refleja la doctrina archivística y la legislación, existen diferentes tipos de documentos, definidos de manera genérica como “toda manifestación en lengua hablada o convencional o cualquier otro medio de forma gráfica, sonora o en imagen, almacenadas todo tipo de instrumentos incluyendo los de apoyo informático. Se rechazan las reproducciones no inéditas de ediciones.” (Ley de Patrimonio Histórico Español, 1988, p. 25).

Estos documentos conforman los sistemas de información de las instituciones y todos los autores coinciden en diferenciar dos grandes grupos de documentos: documentos informativos, de referencia o externos, y documentos de archivo u orgánicos.

Beneficio de la Gestión Documental

De acuerdo a la Comunidad Baratz (2015): Los frutos de la adecuada gestión documental deben ser transparentes para lograr el beneficio de las entidades administrativas en las acciones de organización:

Planeación. La creación de documentos es seguida por el estudio legal, funcional y archivístico que establezca el beneficio de tales, con la finalidad de simplificar su organización. Las conclusiones de dichos estudios establecerán la conveniencia o no del documento.

Eficiencia. En la organización debe generarse únicamente los documentos necesarios que sirva como soporte para el desarrollo adecuado de las áreas en función dentro de la institución.

Economía. En todo momento del desarrollo de la gestión documental se debe estimar estos procesos, indagando reducir sus costos a través de todas las etapas de desarrollo archivístico en la institución.

Control y seguimiento. Se debe fortalecer la dirección y seguimiento de todo el conjunto de documentos que se generan o emplea en desarrollo de sus acciones a lo largo de todo el ciclo de vida, vale señalar desde la planeación hasta la disposición final.

Oportunidad. Crear dispositivos de seguridad que aseguren la disponibilidad de los documentos en el momento oportuno en que se le requiera y disponibles para las personas autorizadas para su empleo.

Transparencia. Los documentos son testimonios del manejo documentario de la entidad y producto de ello, es un apoyo para el actuar de los administrados.

Disponibilidad. Los documentos deben estar listos para su uso, al margen del ámbito de creación.

Agrupación. Los documentos archivísticos para facilitar su organización y uso, deben ser clasificados, estableciendo para ello niveles secuenciales las cuales faciliten su disposición inmediata a los usuarios.

Vínculo archivístico: Los documentos resultantes de una misma diligencia deben sostener dicha ligazón o coherencia a través de la generación de clasificaciones, estructura y contenido, y como consecuencia de ello mantener y facilitar su organización de forma agrupada.

Protección del medio ambiente. Las instituciones deben limitar o restringir la copia o reproducción de los documentos en papel, ya que por su antigüedad muchos de ellos pueden sufrir deterioros. De esta forma la organización documental debe fomentar los índices de eficiencia de la gestión de Cero Papel implementada en la institución.

Autoevaluación. El Programa de Gestión Documental y sus componentes deben ser analizados periódicamente, con el objetivo de avalar su renovación y progreso continuo.

Coordinación y acceso. Las instituciones ejecutaran organizadamente sobre la disposición y uso de la data que resguardan para así impedir la duplicidad de actividades frente a los documentos de archivo y el desempeño de la tarea de estos.

Cultura archivística. Los administradores encargados de las áreas que tienen la función de crear, cooperaran en la sensibilización del personal de su área, sobre la relevancia y la valoración de los archivos de la entidad.

Modernización. Se generará el refuerzo de la actividad archivística de la entidad pública a través de la generación de diversos mecanismos de gestión documental, tal como el apoyo tecnológico.

Interoperabilidad. Se debe asegurar la transferencia de información para el uso correcto y eficaz entre las entidades y sus sistemas de información, generando entre los usuarios sistema para interactuar e intercambiar información de acuerdo a una estrategia establecida, con el objetivo de lograr un intercambio eficiente en la búsqueda del logro de sus acciones.

Orientación al ciudadano. La tarea conjunta de las entidades del Estado para canjear información y conceptos en el desarrollo de sus procesos, con el fin de simplificar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, instituciones y a otras entidades, debe ser un objetivo principal de las instituciones del Estado.

Política de gestión documental en las instituciones públicas.

La tarea de gestionar y organizar documentos archivísticos en las entidades de la administración pública, es un objetivo fundamental en relación a la eficacia de implementar una adecuada ley para el acceso a la información y transparencia en las sociedades desarrolladas. La no disposición de datos de información en forma ágil y oportuna podría transformarse en una barrera para el desarrollo de la gestión

de las solicitudes de información, de igual modo un sistema de gestión impropio podría generar crisis en la recopilación de la data exigida.

La Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) es un sistema que busca aportar una eficiente implementación de la sistematización de gestión documental, generando de este modo un proceso ágil y efectivo para el desarrollo y el empleo de la información pública. Y es en este camino, que el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD) fomenta la organización de políticas sobre gestión documental entre las entidades estatales encargadas para acrecentar el desarrollo de la administración de los archivos documentales.

El objetivo más importante de los documentos que forman parte de la gestión de documentos y administración de archivos para la RTA, es la de ser el apoyo y soporte documental de las indistintas instituciones públicas pertenecientes a la red RTA, de igual modo garantizándoles el acceso a los documentos. La funcionalidad y el uso de esta red, serán de vital ayuda para las instituciones de los países integrantes de la red para el acceso oportuno y ágil de la información pública. (RTA, 2010)

Resulta prioritario, que las políticas públicas sobre gestión documental estén en concordancia con las gestiones de acceso a la información pública.

Las decisiones para un mejor acceso a la información pública están establecidas como consecuencia de la calidad, la fiabilidad y el fácil acceso a dichos documentos públicos. Caso contrario, si dichos documentos públicos no están debidamente gestionados, organizados y no preservan la fiabilidad será muy complejo establecer la autenticidad y la integridad de la data pública, ocasionando con ello una inadecuada respuesta a las solicitudes de los usuarios y a la administración. Pero cuando se establecen mecanismos de controles adecuados y rigurosos en la administración de archivos, con métodos y procedimientos eficaces, así como los usuarios también los trabajadores de dichas instituciones pueden estar tranquilos y confiados de la fiabilidad de los datos obtenidos y finalmente, el buen manejo será el reflejo de la gestión documentaria en dichas instituciones públicas. (RTA, 2010).

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cómo es el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 1.

¿Cómo es el procedimiento de incorporación de los documentos en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 2.

¿Cómo es el proceso de registro en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 3.

¿Cómo es el proceso de clasificación en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 4.

¿Cómo es el procedimiento de almacenamiento en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 5.

¿Cómo es el proceso de acceso en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 6.

¿Cómo es el proceso de trazabilidad en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

Problema específico 7.

¿Cómo es el procedimiento de disposición en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.

1.5 Justificación.**Justificación teórica**

Los resultados del presente trabajo permitirán generar una mayor ponderación reflexiva sobre el tema en estudio, de igual modo servirán para elevar el nivel de conocimiento sobre la gestión documental. Asimismo, los resultados ayudarán a completar los vacíos teóricos que se tienen sobre la variable de estudio.

Justificación práctica

Los resultados finales del estudio de investigación servirán de conocimiento e información para los colaboradores. Los resultados propuestos de la presente investigación servirán como referencia a las autoridades competentes, y asimismo, servirá como un instrumento para la mejora continua de la gestión documental en la entidad.

Justificación metodológica

Las técnicas, metodologías y procesos, una vez certificada su validez y confiabilidad por especialistas podrán ser utilizadas en otras investigaciones. Los resultados servirán para un análisis más real, sobre la cual se podrían percibir

posibles correctivos y establecer mecanismos de mejora a favor de los involucrados en la investigación.

1.6 Objetivos

Objetivo General.

Explicar el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo específico 1.

Explicar el proceso de incorporación de los documentos en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo específico 2.

Explicar el proceso de registro en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo específico 3.

Explicar el proceso de clasificación en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo específico 4.

Explicar el procedimiento de almacenamiento en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo específico 5.

Explicar el proceso de acceso en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo Específico 6.

Explicar el proceso de trazabilidad en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Objetivo específico 7.

Explicar el procedimiento de disposición en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación.

Método

El método utilizado fue el deductivo-inductivo, porque partió de un contexto observado y descritos en su desarrollo natural, fenómenos que han sido analizados desde el punto particular hacia el punto general, estudio que parte desde lo inductivo hacia lo deductivo. Método a través del cual se describe la problemática de la gestión documentaria en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, al mismo tiempo, el estudio explica las causas que han originado el problema, estableciendo conclusiones en relación al análisis de la variable en estudio.

El método de deducción-inducción se utiliza y relaciona con los hechos particulares, siendo inductivo de lo particular a lo general y deductivo en un sentido contrario, de lo general a lo particular. (Muñoz, 2017, p, 89)

Enfoque

El trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, por cuanto la variable analizar: La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 ha sido claramente contextualizada y operacionalizada desde antes de comenzar a recolectar datos para el estudio de investigación, de igual modo, la data obtenida ha sido analizada y medida. El enfoque de la investigación se centra en la descripción y explicación del fenómeno y tiene como objetivo la edificación de conceptos y tiene como objetivo la construcción de teorías validas que demuestran

De acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “emplea la recopilación de datas con origen en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de definir patrones de conducta y fundamentar conceptos” (p. 4).

Tipo

El estudio de investigación ha sido el básico, cuyas características particulares es la de generar y establecer nuevos conceptos y nuevos conocimientos y nuevas teorías sin un objetivo práctico e inmediato. El presente estudio fue de tipo básico, cuya propiedad esencial ha sido identificar, describir y explicar el proceso problemático de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La investigación tipo básica o teórica, es la que produce conceptos y conocimientos” (p.164).

Nivel.

El nivel del estudio de investigación es el descriptivo explicativo, porque su finalidad es describir y explicar conceptos, características del objeto de estudio. Bajo el nivel descrito, el estudio busca analizar, describir y explicar el fenómeno de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, para la cual se aplicó el instrumento de recolección de datos, datos que ayudaron a dar respuesta a cada objetivo planteado.

Los estudios descriptivos, tiene la característica fundamental de describir propiedades de la unidad de estudio y ofrece una explicación pormenorizada de las partes, categorías o clases de dicha unidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.162)

Diseño de investigación.

Es un estudio no experimental.

El presente estudio de investigación se desarrolló bajo el estudio no experimental, transversal dado que el estudio obedece a la observación, es decir se sustentó sobre la base de la identificación, descripción y explicación del fenómeno de estudio en su naturaleza de desarrollo, la variable no ha sufrido

manipulación alguna. El estudio permitió generar la data a través del instrumento de recolección de datos a los servidores del Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, cuya característica principal fue tener conocimiento operativo del proceso de gestión documentaria. Información muy importante para dar respuesta a la descripción y explicación del fenómeno en estudio.

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) “se analizarán los fenómenos en su contexto natural, para luego estudiarlos. El fenómeno ya sucedió por tanto no se tiene el control de las unidades de estudio” (p.125).

2.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable: Gestión Documental

De acuerdo a las Normas ISO 30300 (2011): “Conjunto de procesos relacionados que trabajan conjuntamente con el objetivo de generar políticas, fines y acciones para obtenerlos” (p.88).

Dentro del organismo público de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) existe el Tribunal del Servicio Civil (TSC), área encargada de solucionar los conflictos a la interna de la institución del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, ésta función la desarrolla de forma independiente.

Entre los objetivos de la gestión documental se encuentran la simplificación de los procedimientos de creación de documentos, organizarlos técnicamente para hacer más práctico la recuperación de la data, organizar adecuadamente los recursos materiales como humanos, mantenerlos adecuadamente, sistematizar organizadamente y simplificar las acciones de estimación documental.

La Norma ISO 15489 (citado por Alonso, Garcia y Lloveras, 2008) consideró siete dimensiones que son los procesos en la gestión documentaria: (a) Incorporación de los documentos, (b) Registro, (c) Clasificación, (d) Almacenamiento, (e) Acceso, (f) Trazabilidad y (g) Disposición

Definición operacional de la variable: Gestión Documental

Pérez (2012) indica: La operacionalización de las variables consiste en el proceso de disgregación de su concepto general a conceptos más específicos, que en su conjunto forman parte de una de las dimensiones de estudio, que a su vez tienen la característica de ser medible.

En el presente trabajo de investigación se buscó analizar, describir y explicar la problemática de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018, para cuyos efectos se estableció las siguientes dimensiones: Incorporación de los documentos (3 indicadores), registro (3 indicadores), clasificación (2 indicadores), almacenamiento (2 indicadores), acceso (3 indicadores), trazabilidad (3 indicadores) y disposición (3 indicadores), instrumentos desarrollados y ejecutados por el autor del estudio de investigación.

Operacionalización de variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: gestión documental

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Incorporación de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Selección • Organización 	1, 2, 3		
Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Identificador • Incorporación documental 	4, 5	Escala Nominal	Bajo [18 a 30]
Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación • Categoría 	6, 7	0 = No 1 = Si	Moderado [31 a 42]
Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno seguro • Conservación inalterabilidad 	8, 9		Alto [43 a 54]
Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación • Derecho acceso • Reglamentos 	10, 11, 12		
Trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de documentos • Control • Facilitar ubicación 	13, 14, 15		
Disposición	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo conservación • Preservar documentos • Disposición archivos 	16, 17, 18		

2.3 Población

La población del presente estudio de investigación estuvo conformada por 55 servidores del Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018. Población que tiene como común denominador: el conocimiento operativo del proceso de gestión documentaria, por tanto, su experiencia en el proceso de trabajo de la gestión documentaria servirá como aporte importante para el cumplimiento del objetivo general. Dado la poca capacidad numérica de la población en estudio, la muestra estuvo constituida por las 55 unidades de análisis.

El muestreo será del tipo no probabilística – censal, es decir, que todas las unidades de estudio serán susceptibles de ser medidas.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Conjunto de individuos que conforman la población, cuyos componentes posee una propiedad en común, la cual se analiza y da principio a la información del estudio” (p. 431).

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

La técnica que se va a emplear en el presente estudio es:

Encuesta:

La técnica que se utilizó es la encuesta. Conjunto de procedimientos que plantea una solución en búsqueda de analizar y establecer características comunes de las unidades en estudio, tales como actitudes u opiniones, técnica adecuada, a partir de la cual se analizarán los resultados que permitirá conocer con precisión donde y como se desarrolla el fenómeno de estudio. De forma conceptual, la encuesta ha sido comprendida como una estrategia cuantitativa que a través de preguntas establecidas buscan responder o recabar información acerca de un objetivo planteado. Su significancia puede ser desde el contexto descriptivo o correlacional. (Hernández, 2014, p.95)

Instrumentos.

Para el estudio de investigación se empleó técnica de la encuesta con escala tipo dicotómica.

Según Hernández, et al. (2014), menciona que “es un medio al cual recurre el investigador con la finalidad de recabar datos sobre el fenómeno que estudia” (p.199)

La encuesta empleó 18 ítems, dividido en siete dimensiones: Incorporación de los documentos (3 ítems), Registro (2 ítems), Clasificación (2 ítems),

Almacenamiento (2 ítems), Acceso (3 ítems), Trazabilidad (3 ítems), Disposición (3 ítems)

Para las puntuaciones de los ítems de los enunciados se utilizó las calificaciones tipo nominal (del 0 al 1), de forma tal, que permite medir el nivel de la gestión documental por cada una de las dimensiones de la encuesta, siendo las calificaciones como sigue:

0 = No

1 = Si

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento para medir la gestión documental.

Nombre del instrumento:	Encuesta
Autor:	Norma ISO 15489 (citado por Alonso, Gracia y Lloveras, 2008)
Adaptado	Alarcón, J.
Año	2018
Lugar:	Tribunal del Servicio Civil
Fecha de aplicación:	Noviembre 2018
Objetivo:	Medir la gestión documental
Administrado a:	55 servidores del tribunal del servicio civil
Tiempo:	20 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Será desarrollado de forma individual.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Hernández et al. (2014) “Nivel en que un mecanismo de medición, mide lo que se ha propuesto medir” (p. 200).

La validez del instrumento de recolección de la información se efectuó a través del dictamen de tres expertos de la especialidad y el mecanismo cumplió con las condiciones como: relevancia, claridad y pertinencia, el especialista aceptó la validez del instrumento e indicó “Hay Suficiencia”.

Para el presente proyecto de investigación el instrumento de recolección de la data fue: la encuesta, fue evaluado en un procedimiento de validación por tres especialistas cuyos resultados se graficaron a continuación:

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión documental.

Nº	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Hay suficiencia
2	Doctor	Chantal Jara Aguirre	Hay suficiencia
3	Magister	Edwin A. Martínez López	Hay suficiencia

Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014) “es un mecanismo de medición, la cual establece que cualquier aplicación de medición a un sujeto u objeto reproduce los mismos resultados posteriormente” (p. 200).

Se ejecutó una prueba piloto a una muestra de 10 funcionarios del Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Anexo IV), Lima cuyos

atributos son similares para el estudio, para medir el grado de confiabilidad del mecanismo de medición de la variable gestión documental.

Para establecer la confiabilidad del mecanismo aplicado en el estudio de investigación, se utilizó el KR-20, siendo el más adecuado, ya que se hizo uso de la escala dicotómica para conocer el grado de aceptación y aprobación de los encuestados.

Tabla 4

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolívar, C. (2002)

2.5 Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo se utilizó como instrumento el cuestionario compuesto por un total de 18 preguntas en escala dicotómica concernientes a la variable gestión documental con un resultado de 0.812 el cual fue aplicado, en un primer momento a 10 servidores del Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, y que representa nuestra prueba piloto, la cual fue sometida a la prueba estadística de K20 de Richarson para conocer su grado de confiabilidad obteniendo 0.8.30, resultado que nos mostraron una fuerte confiabilidad del instrumento, asimismo se procedió a efectuar la validación por tres expertos quienes luego de verificar las preguntas determinaron que el instrumento utilizado es válido, en tal sentido hicimos uso del instrumento debidamente validado y confiable para la aplicación del mismo a nuestra población censal ya que se trabajó con la totalidad de la población.

Estadística descriptiva.

Los datos analizados han sido presentados a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras que permiten conocer la información obtenida de forma más clara y precisa.

En el presente estudio se extrajo la data de la población ya que se trabajó con la totalidad y los resultados se graficaron utilizando gráfico de barras para luego ser analizados. Para el procedimiento se utilizó el programa SPSS v. 25.

2.6 Aspectos éticos.

La data obtenida fueron recogidas del conjunto de unidades señalados en la población y fueron analizados y procesados de forma fidedigna, ya que su fuente está establecido en el instrumento ejecutado. Para el desarrollo del presente estudio de investigación, se cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la UCV, la que sugiere a través de su formato la ruta a seguir en el proceso de la investigación, se resalta que se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica con la que se cuenta. De igual modo, es necesario señalar que en todo momento se reservó la identificación de cada uno de los encuestados.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de la investigación

Tabla 5

Distribución de datos según la variable gestión documental

Niveles	F	%
Eficiente	12	21,82
Regular	26	47,27
Deficiente	17	30,91
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

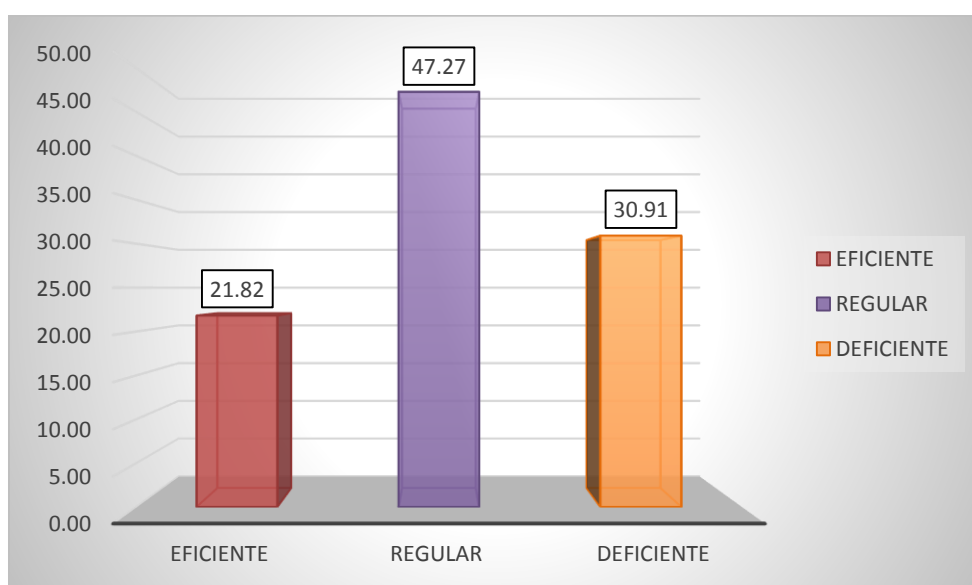


Fig. 1: Datos según la variable gestión documental.

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 47.27% considera que la gestión documental es regular, el 21.82% la considera eficiente y el 30.91% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que la gestión documental del Tribunal del Servicio Civil, según la muestra está teniendo problemas en cuanto a la circulación de documentos empezando por el ingreso y registro, además de la demora en los procesos y ubicación de los documentos por un almacenamiento aún inadecuado y una falta de sistematización del flujo transversal de los documentos en los procesos del TSC.

Tabla 6

Distribución de datos según la dimensión Incorporación de los documentos

Niveles	f	%
Eficiente	11	20,00
Regular	29	52,73
Deficiente	15	27,27
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

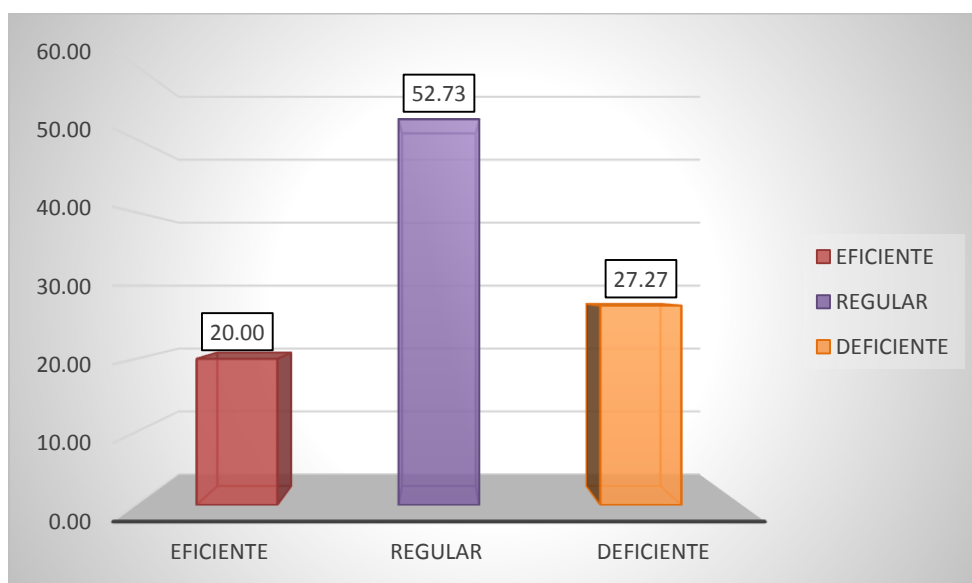


Fig. 2: Datos según la dimensión Incorporación de los documentos

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 52.73% considera que la gestión documental en cuanto a la incorporación de los documentos es regular, el 30.91% la considera eficiente y el 21.82% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que la incorporación de los documentos necesita un mejor sistema que filtre documentos enteramente de responsabilidad de Tribunal del Servicio Civil, ya que los participantes manifiestan en general que hay una deficiencia en el ingreso de los documentos por lo cual también se reciben documentos que pertenecen a otro órgano, retrasando el desarrollo de la gestión documental.

Tabla 7

Distribución de datos según la dimensión registro

Niveles	f	%
Eficiente	14	25,45
Regular	25	45,45
Deficiente	16	29,09
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

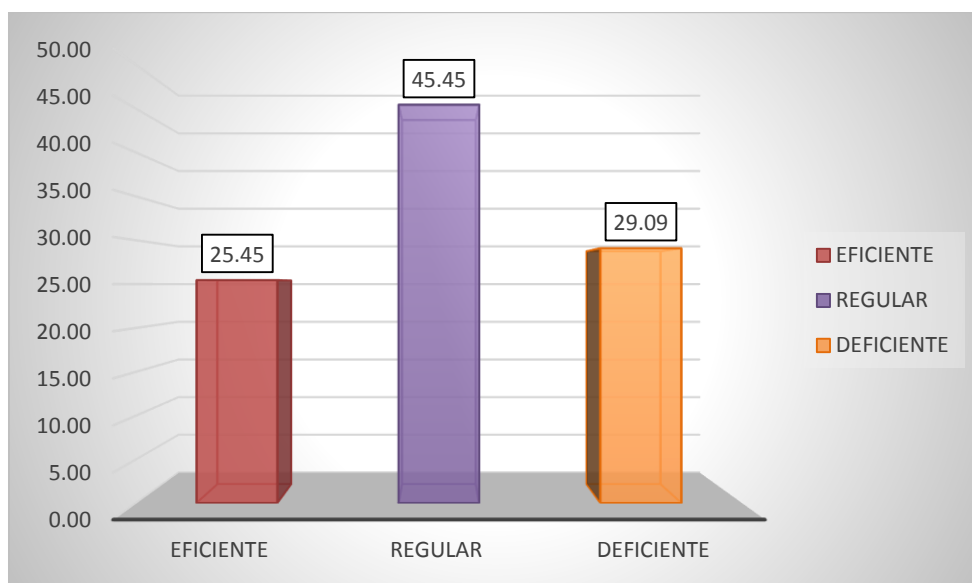


Fig. 3: Datos según la dimensión registro

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 45.45% considera que la gestión documental en cuanto al registro de los documentos es regular, el 25.45% lo considera eficiente y el 29.09% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que el registro de los documentos necesita un mejor sistema que permita una adecuada ubicación y seguimiento, ya que los participantes manifiestan en general que hay una deficiencia en la forma que registran los documentos ya que cuando se solicita alguno tardan en dar respuesta en su ubicación y entrega.

Tabla 8

Distribución de datos según la dimensión clasificación

Niveles	f	%
Eficiente	7	12,73
Regular	31	56,36
Deficiente	17	30,91
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

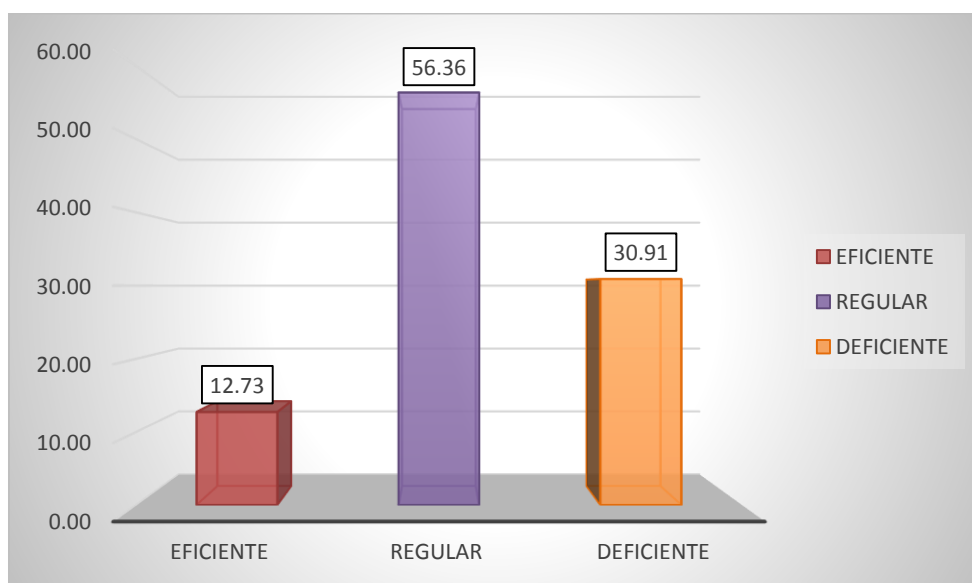


Fig. 4: Datos según la dimensión clasificación

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores encuestados, se pudo observar que el 56.36% considera que la gestión documental en cuanto a la clasificación de los documentos es regular, el 12.73% lo considera eficiente y el 30.91% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que la clasificación de los documentos necesita una mejor organización que permita la identificación por tipo de caso y de entera responsabilidad y competencia del Tribunal del Servicio Civil, ya que los participantes manifiestan en general que hay una deficiencia en la forma como se clasifican los documentos considerando que se ha evidenciado que hay traspapele de documentos de expedientes diferentes.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión almacenamiento

Niveles	f	%
Eficiente	15	27,27
Regular	22	40,00
Deficiente	18	32,73
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

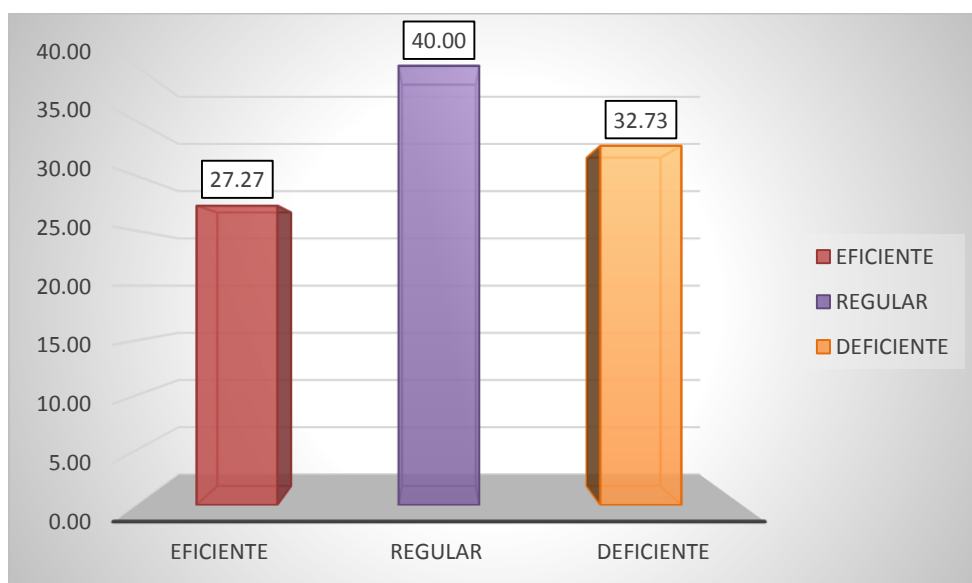


Fig. 5: Datos según la dimensión almacenamiento

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 40.00% considera que la gestión documental en cuanto al almacenamiento de los documentos es regular, el 27.27% lo considera eficiente y el 32.73% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que el almacenamiento de los documentos necesita un mejor método que permita la conservación y fácil acceso a ellos, ya que los participantes manifiestan que en general hay una deficiencia en la organización y ubicación en el almacenaje de los documentos y no se cuenta con un adecuado mobiliario y soporte tecnológico que garantice la conservación e inalterabilidad de su contenido.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión acceso

Niveles	f	%
Eficiente	13	23,64
Regular	23	41,82
Deficiente	19	34,55
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

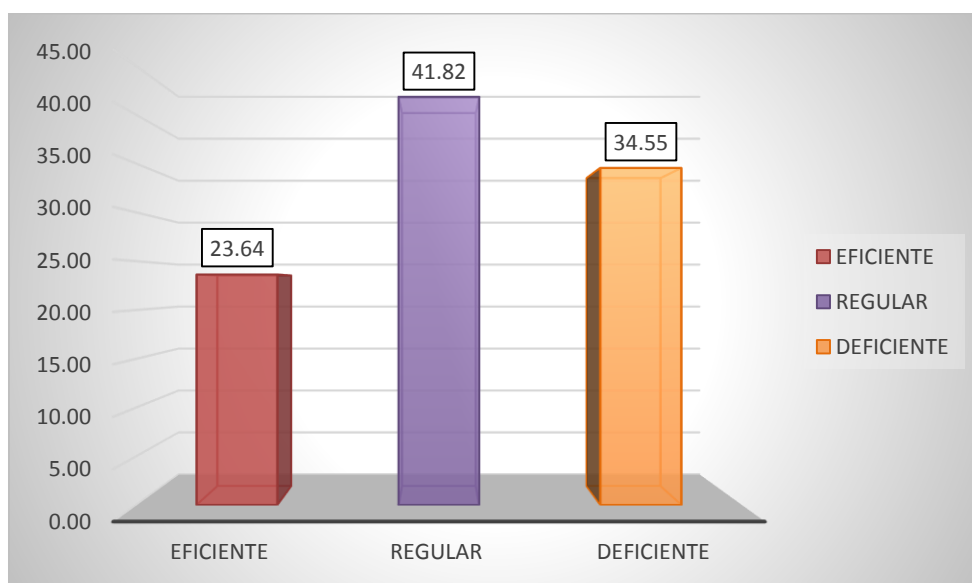


Fig. 6: Datos según la dimensión acceso

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 41.82% considera que la gestión documental en cuanto al acceso de los documentos es regular, el 23.64% lo considera eficiente y el 34.55% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que el acceso a los documentos necesita un mejor método que permita una mayor seguridad y confidencialidad, ya que los participantes manifiestan que no se cuenta con un índice general que permita saber con exactitud la ubicación de los documentos a los que se quiere acceder y en forma oportuna.

Tabla 11

Distribución de datos según la dimensión trazabilidad

Niveles	f	%
Eficiente	11	20,00
Regular	30	54,55
Deficiente	14	25,45
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

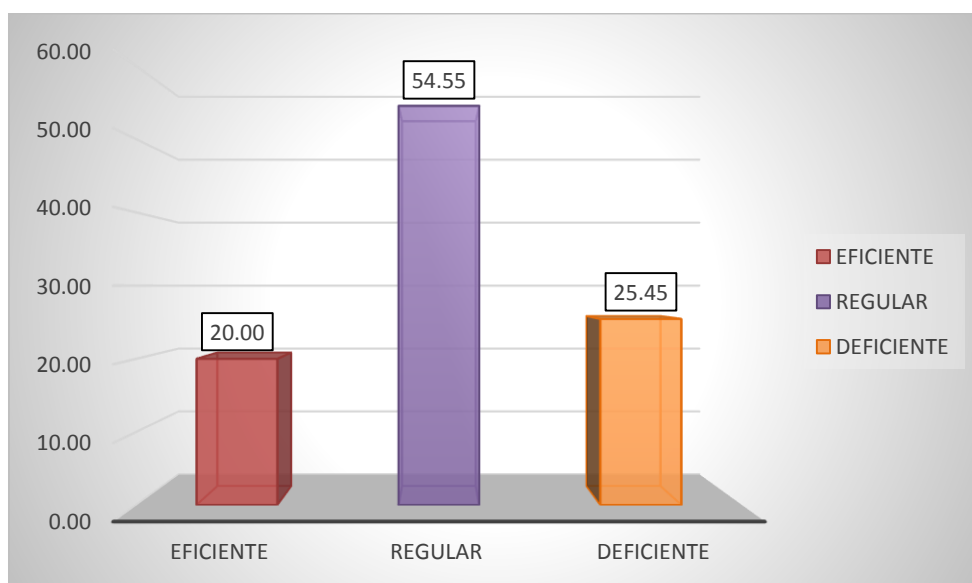


Fig. 7: Datos según la dimensión trazabilidad

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 54.55% considera que la gestión documental en cuanto a la trazabilidad de los documentos es regular, el 20.00% lo considera eficiente y el 25.45% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que la trazabilidad de los documentos necesita una mejor estrategia que permita una mayor seguridad y supervisión del flujo de los documentos, ya que los participantes manifiestan que falta un registro de seguimiento más adecuado a la documentación puesto que podría darse el caso de que los documentos se traspapelen unos con otros.

Tabla 12

Distribución de datos según la dimensión disposición

Niveles	f	%
Eficiente	13	23,64
Regular	24	43,64
Deficiente	18	32,73
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

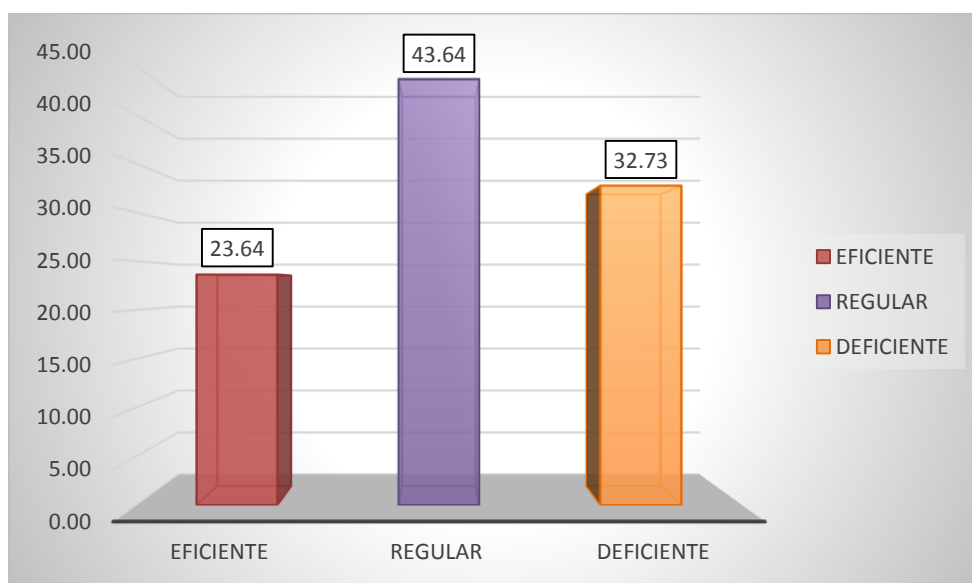


Fig. 8: Datos según la dimensión disposición

Interpretación y análisis: Según los datos obtenidos de los servidores se pudo observar que el 43.64% considera que la gestión documental en cuanto a la disposición de los documentos es regular, el 23.64% lo considera eficiente y el 32.73% lo considera deficiente, estos datos se dan por el hecho de que la disposición de los documentos necesita un mejor control que permita una mayor seguridad y supervisión del flujo de los documentos antiguos o que tienen que ser trasladados a otra área u órgano, ya que los participantes manifiestan en general que en ocasiones no se cumple con los plazos de conservación del documento o un control en su transferencia, situación que si bien es cierto no se da con frecuencia está presente y requiere una acción correctiva inmediata.

IV. Discusión

4.1 Discusión

A través de los resultados obtenidos se observa que el 52.73% de los encuestados consideran que la gestión documental en cuanto a la **incorporación de los documentos** es regular, el 30.91% la considera eficiente y el 21.82% lo considera deficiente, en la cual dicho resultado se contrasta con el estudio realizado por Rodríguez en el año 2013, donde refiere que respecto a la documentación el 72% lo incorporan correctamente tomando en cuenta los procedimientos y organización en el inventario, existiendo una discrepancia con los resultados de la presente investigación, puesto que se da de manera regular.

Respecto al **registro** se obtuvo que el 45.45% de los encuestados refieren que el registro se está dando de manera regular, el 25.45% lo considera eficiente y el 29.09% lo considera deficiente, la cual se contrasta con el estudio realizado por Savina en el año 2013 donde manifiesta que el 70% de los encuestados respondieron que la institución no cuenta con un sistema de registro para organizar la documentación, existiendo una discrepancia con los resultados obtenidos puesto que se observa un nivel regular respecto al registro de la documentación.

Respecto a la clasificación se obtuvo que el 56.36% de los servidores consideran que la gestión documental en cuanto a la **clasificación de los documentos** es regular, el 12.73% lo considera eficiente y el 30.91% lo considera deficiente, en la cual dichos resultados se contrasta con el estudio realizado por Savina (2013), donde se observa que solo un 11% de los encuestados manifiestan que si poseen un manual de normas y procedimientos para clasificar los documentos y un 30% consideran que los documentos de sus oficinas si cuentan con un sistema de ordenación y están organizados de la mejor manera, existiendo una discrepancia con los resultados obtenidos, puesto que se observa un nivel regular en la dimensión de clasificación de documentos.

Por otro lado respecto al **almacenamiento** se observa que el 40.00% de los encuestados consideran que la gestión documental en cuanto al almacenamiento de los documentos es regular, el 27.27% lo considera eficiente y

el 32.73% lo considera deficiente, en la cual dichos resultados se contrasta con el estudio realizado por Paris en el año 2015 donde refiere que respecto al almacenamiento en su conservación de documentación no es el adecuado, existiendo una discrepancia con los resultados obtenidos de los servidores en la cual manifiestan que el almacenamiento de documentos se encuentra en un nivel regular.

Asimismo respeto al **acceso** de los documentos se pudo observar que el 41.82% considera que la gestión documental en cuanto al acceso de los documentos es regular, el 23.64% lo considera eficiente y el 34.55% lo considera deficiente, en la cual dichos resultados se contrasta con el estudio realizado por Zapata en el año 2012, donde manifiesta que no existe un adecuado acceso a la información, y que no se están cumplimiento las políticas de la institución, existiendo una discrepancia con los resultados obtenidos puesto que se observa un nivel regular respecto al acceso a la documentación.

Respecto a la **trazabilidad** se obtuvo que el 54.55% considera que la gestión documental en cuanto a la trazabilidad de los documentos es regular, el 20.00% lo considera eficiente y el 25.45% lo considera deficiente, en la cual estos resultados son contrastados con el estudio realizado por Torres (2016) acerca de la gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016, donde se observó que el 100,0% de los encuestados indicaron que existe un nivel en inicio respecto a la trazabilidad de documentos de la gestión documental del archivo general, en la cual se puede deducir que la trazabilidad recién se está estableciendo, donde se puede esperar algunas deficiencias hasta llegar a un nivel de proceso en la gestión documental, observándose de esta manera una discrepancia con los resultados de la presente investigación donde se manifiesta un nivel regular en la trazabilidad de los documentos, teniendo un resultado en proceso.

Y respecto a la **disposición de documentos** se pudo observar que el 43.64% considera que la gestión documental en cuanto a la disposición de los documentos es regular, el 23.64% lo considera eficiente y el 32.73% lo considera

deficiente, en la cual dichos resultados son contrastados con el estudio realizado por Torres (2016), acerca de la gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016, donde se observa que el 55,0% de los encuestados indicaron que existe un nivel en proceso respecto a la disposición de documentos de la gestión documental del archivo general, existiendo una concordancia puesto que en este estudio se obtuvo un nivel regular respecto a la disposición de documentos.

Finalmente respecto a la **gestión documental**, los resultados obtenidos de los servidores se pudo observar que el 47.27% considera que la gestión documental es regular, el 21.82% la considera eficiente y el 30.91% lo considera deficiente, lo cual nos deja concluir que el proceso por el cual se desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular. Estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Rodríguez en el año 2013, donde refiere que el 72% si efectúan un inventario documental y que éste proceso archivístico faculta a la institución a tener mejor organizado y registrados sus documentos, lo cual facilita la tarea de ofrecer una respuesta optima a los usuarios. Existiendo una concordancia con la presente investigación donde se encontró una gestión institucional a nivel regular habiendo un porcentaje que considera que hay procesos para mejorar que traerán como consecuencia acelerar cualquier documentación y disponibilidad en el área.

V. Conclusiones

5.1 Conclusiones

Primera: Se concluye que el proceso por el cual se desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 47.27% de la muestra investigada de servidores públicos por lo cual es necesario tomar medidas para mejorar el proceso actualizando los sistemas en todos los procesos de la gestión documental.

Segunda: Se concluye que el de incorporación de los documentos que desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 52.73% de la muestra investigada de servidores públicos.

Tercera: Se concluye que el registro de los documentos que desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 45.45% de la muestra investigada de servidores públicos.

Cuarta: Se concluye que la clasificación de los documentos que desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 56.36% de la muestra de servidores públicos.

Quinta: Se concluye que el almacenamiento de los documentos en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 40.00% de la muestra investigada de servidores públicos.

Sexta: Se concluye que el acceso de los documentos que desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 41.82% de la muestra investigada de servidores públicos.

Séptima: Se concluye que la trazabilidad en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 54.55% de la muestra investigada de servidores públicos.

Octava: concluye que la disposición de documentos en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 43.64% de la muestra investigada de servidores públicos.

VI. Recomendaciones

6.1 Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, tomar en consideración los resultados de la presente investigación, tomando en cuenta para ello que las dimensiones establecidas para el presente estudio, deben ser parte de un solo proceso, es decir, deben interrelacionarse las dimensiones en un único proceso, para lo cual se debe realizar reuniones de trabajo para concientizar sobre la mejora continua en la gestión documental y brindar capacitaciones en actualización sobre gestión documental como un solo proceso y elaborar una directiva que sirva como guía del mencionado proceso.

Segunda: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Concientizar lo importante que es la actividad de incorporación de documentos en la organización, de esta forma se podrá identificar los puntos críticos que afectan la productividad en la institución e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

Tercera: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en lo importante que es generar un sistema automatizado para el registro documentario, la cual ofrezca una breve descripción del documento con el objetivo de su posterior recuperación e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

Cuarta: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que la clasificación de documentos debe ser de acuerdo a una codificación, la cual brinde una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de igual forma este código de clasificación indique la dirección de un determinado documento e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

Quinta: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que los servidores públicos del área de almacenamiento de los documentos o archivos deben recibir capacitaciones periódicas con el fin de coordinar y realizar las previsiones adecuadas y pertinentes para velar por el buen almacenamiento de dichos documentos o archivos e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

Sexta: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que en lo concerniente al acceso, se debe aplicar estrictamente los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad, de igual modo el acceso sea establecido por periodos determinados y codificados para determinadas personas e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

Séptima: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en lo concerniente a la trazabilidad documentaria, se ha de tener un control más riguroso sobre el uso y movimientos de los documentos, con el objetivo de facilitar la ubicación de los documentos y supervisar que dichos documentos no se queden demasiado tiempo en determinadas áreas e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

Octava: Se recomienda al Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, sobre la disposición de documentos se recomienda que toda acción para esta tarea se desarrolle bajo condiciones de un proceso eficiente en la identificación adecuada del valor del documento para la institución e integrar esta actividad al proceso de gestión documental del TSC.

VII. Referencias

- Alonso, J., Garcia, M. y Lloveras, M. (2008). *Las Normas ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Consultado de <https://bit.ly/1jnBYLT>
- Albertch, R. (2003) *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: Editorial UOC
- Ary, D. y Otros. (1986). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. México: Interamericana. 2da. edición.
- Ávila; L. y M. Pacheco (2015). *“Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo”*. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Prentice - Hall.
- Bermúdez, T. (1995). *La gestión de documentos, visión panorámica*. México: Interamericana. 2da. edición.
- Benavides J (2004). *Administración de instituciones*. México: editorial Mac Graw Hill.
- Bringas, V. (2015). *Gestión documental de una universidad de Lima - Perú, 2015*. (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo.
- Cabrera, A. (2017). *“Toma de decisiones y procedimientos de selección en la dirección de logística del Mininter - Lima, 2017*. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Comunidad Baratz (2015). *Los 10 beneficios de la gestión documental en las organizaciones*. Extraído el 20 octubre de 2018. Consultado en <https://bit.ly/2Jkqx9R>
- Chiavenato, I (2013); *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc GrawHill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: D.F. McGraw-Hill

- Citroen, Ch (2011). *The role of information in strategic decision-making. Internat J Inform Manag.*
- Cruz, J. (2011) “*La Gestión de documentos en las Organizaciones*” Madrid-España. Ediciones: Pirámide.
- Fayol, H. (1980). *Gestión Documental.* (1ª ed.). España: Penguin Random House.
- García, A. (2009). *Presupuesto público 2009 presupuesto por resultados presupuesto participativo.* 1ª. ed. Perú: Pacifico editores.
- Gento, P. (2005). *Guía práctica para la investigación en educación,* Editorial: Sanz y Torres. España: Edit. Rustica.
- Gonzales, E. (2013). *Acerca del estado de la cuestión o sobre un pasado reciente en la investigación cualitativa con enfoque hermenéutico.* Edit. Unipluriversidad.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). México D.F: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Iborra et al (2014). *Fundamentos de dirección de instituciones: Conceptos y habilidades directivas.* Recuperado en <https://bit.ly/2DspMcz>
- Informática (2015). *La gestión documental, una cuestión con historia.* Recuperado de: <https://www.iecisa.com/es/blog/Post/La-gestion-documental-una-cuestion-con-historia/>
- ISO 15489-1 (2006). *Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1 Generalidades*”. (2007). En: Acimed.
- MEF (2010). *Guía general para identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública,* a nivel de perfil. Recuperado de: <https://bit.ly/2zCOWRk>

- Muñoz, C. (2017). *Cómo Elaborar y asesorar una Investigación de Tesis*. México. Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Inca, L. (2016). "*Análisis de la gestión Documental y su incidencia en la toma de decisiones del Centro de Acopio Guaslán cantón Riobamba, período 2014, de la Universidad Nacional de Chimborazo*". (Tesis Magister). Consultado en <https://bit.ly/2SXzsQv>
- Malpartidas, E. y Troncos, C. (2014). "*Ciclo de vida de la gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa Anita año 2014*". (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Molina, C. (2016). *Propuesta técnico-normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Savina, V. (2013). *Propuesta de herramientas para la gestión documental del ministerio del poder popular para el trabajo y seguridad social (MINPPTRASS)*. (Tesis Magister). Universidad de La Habana, Venezuela. Consultado en <http://eprints.rclis.org/25637/1/Savina-Tesis-Completa-27-04-2013.pdf>
- Paris, M. (2015). *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*. Castellón de la Plana. (Tesis Maestría) Universidad Jaume I, España.
- Pereira, D. (2014). *Estilo gerencial y su influencia en el procedimiento de toma de decisiones en las organizaciones educativas*. (Tesis Maestría) Universidad del Zulia.
- Proyecto de Norma Española (2005). *Información y documentación*. España: Recuperado de [/Downloads/244-715-1-PB%20\(1\).pdf](#)

- Robbins, S. (1987). *Administración teórica y práctica*. México, Prentice-Hall Hispanoamerica S.A.
- Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) (2010). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información*. Recuperado el 28 de octubre de 2018. Consultado en <https://bit.ly/2PO420r>
- Revilla, B. (2016). *Toma de decisiones y transferencia financiera de obras, según percepción de los trabajadores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (periodo 2014) Lima – 2016*. (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Perú.
- Rodríguez, M. (2013) *Sistema de Gestión documental de la universidad nacional agraria – Nicaragua SIGDUNA* (Tesis maestría). Universidad Internacional de Andalucía, España.
- Valles, LI. y P. Villacorta (2016). “*Relación entre el sistema de información con la toma de decisiones en la red de salud picota, 2016*”. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Vilca, R. (2014). *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policía*. (Tesis Licenciado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Yepes, V. (2012). *Porqué es tan importante la productividad*. España: Universidad Politécnica de Valencia. Consultado en <https://bit.ly/2Fbbn5X>
- Zapata, C. (2012). *La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá*. (Tesis Maestría) Universidad de Salamanca, España.

Anexos

Anexo I.
Artículo Científico

La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018

Julio César Alarcón Paredes

julioalarconparedes@gmail.com>

Universidad César Vallejo

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general explicar el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018. El tipo de estudio fue el básico, nivel descriptivo explicativo, estudio no experimental, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 55 servidores públicos a los cuales se le aplicó una encuesta con aplicación de escala dicotómica. Los resultados demuestran que el proceso por el cual se desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular según el 45.45% de la muestra investigada de servidores públicos. Interpretándose que hay que tomar medidas para mejorar el proceso de gestión documental.

Palabras clave: Gestión, archivos, organización, sistemas, procesos.

Abstract

The general objective of this research was to explain the current process of document management in the Civil Service Tribunal of the National Civil Service Authority, Lima 2018. The type of study was the basic, explanatory descriptive level, non-experimental study, quantitative approach and a non-experimental design. The sample consisted of 55 public servants to whom a survey was applied with

application of a dichotomous scale. The results show that the process by which document management is developed in the Civil Service Tribunal of the National Authority of the Civil Service, Lima 2018 is regular according to 45.45% of the sample investigated by public servants. Interpreting that measures must be taken to improve the document management process.

Key words: Management, archives, organization, systems, processes.

Introducción

En una sociedad dinámica y ávida de información como la actual, acceder a la información en calidad, cantidad y en forma oportuna es fundamental. Sin ella, las actividades y procesos que hoy requieren las entidades de la administración pública para el cumplimiento de sus metas, serían casi imposibles.

Jean Mabillon, el monje benedictino francés, publicó en 1681 su tratado “De re diplomatica”, definió que para que las cartas de los jesuitas adquirieran confiabilidad y datarlo, éstas debían responder a un proceso de análisis a través de un método de procedimientos y técnicas con la finalidad de identificar si un documento es auténtico o falso. (Informática, 2015)

Vilca (2014) en su informe titulado: Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial, analiza y determina las normas metodológicas para establecer la digitalización del fondo documental y coteja los procesos archivísticos señalados en la norma ISO 15489. La importancia de su estudio radica en que sus resultados implicaron y determinaron introducir a los archivos institucionales dentro de una política de Sistema de Gestión de la Calidad.

En el contexto actual de los países en desarrollo, las entidades del Estado al servicio público cuentan con la sistematización y automatización de sus archivos documentales, con el objetivo de optimizar la gestión de documentos que ingresan y salen como consecuencia de sus funciones, éstas en respuesta a las solicitudes

de los usuarios quienes requieren la información ágil y oportuna, documentos que contienen información que garantizan la continuidad administrativa y toma de decisiones.

Metodología

El tipo de estudio fue el básico, de nivel descriptivo explicativo y de corte transversal. El método que se aplicó en la investigación fue el deductivo-inductivo, el diseño de investigación fue no experimental. La población estuvo conformada por 55 servidores públicos, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala dicotómica, que permitieron la recolección de datos, información que fue necesaria para la resolución de la problemática definida y así lograr los objetivos formulados. La presente investigación presentó una variable: la Gestión Documental. En el análisis de los datos se utilizó la prueba de K de Richarson.

Resultados

Según los resultados obtenidos se pudo observar que el 45.45% considera que la gestión documental es regular, el 29.09% la considera eficiente y el 25.45% lo considera deficiente.

Tabla 5

Distribución de datos según la variable gestión documental

Niveles	f	%
Eficiente	12	21,82
Regular	26	47,27
Deficiente	17	30,91
Total	55	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

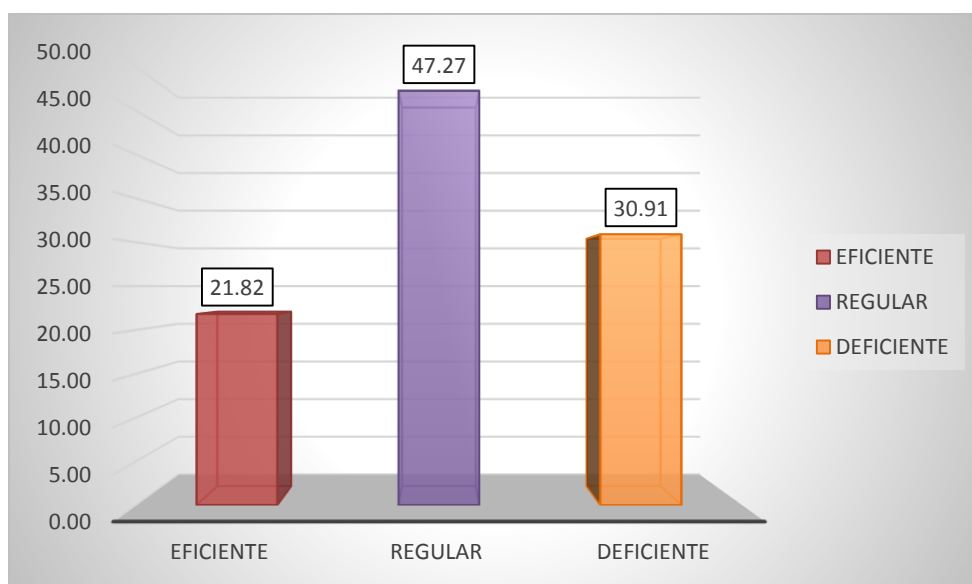


Fig. 1: Datos según la variable gestión documental.

Discusión

A través de los resultados obtenidos de los servidores se pudo observar que el 45.45% considera que la gestión documental es regular, el 29.09% la considera eficiente y el 25.45% lo considera deficiente, lo cual nos deja concluir que el proceso por el cual se desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular. En la cual estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Rodríguez (2013), titulado *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (SIGDUNA)*. Donde según resultados concluyó que el 72% si efectúan un inventario

documental y que éste proceso archivístico faculta a la institución a tener mejor organizado y registrados sus documentos, lo cual origina o facilita la tarea de ofrecer una respuesta optima a los usuarios tanto internos como externos que requieran de un documento, de esta manera cumpliendo una de las normas establecidas por el órgano institucional y administrativa del Estado. Existiendo una concordancia con la presente investigación donde se encontró una gestión institucional a nivel regular habiendo un porcentaje que considera que hay procesos para mejorar que traerán como consecuencia acelerar cualquier documentación y disponibilidad en el área

A través de los resultados obtenidos se observa que el 52.73% de los encuestados consideran que la gestión documental en cuanto a la incorporación de los documentos es regular, el 30.91% la considera eficiente y el 21.82% lo considera deficiente, en la cual dicho resultado se contrasta con el estudio realizado por Rodríguez en el año 2013, donde refiere que respecto a la documentación el 72% lo incorporan correctamente tomando en cuenta los procedimientos y organización en el inventario, existiendo una discrepancia con los resultados de la presente investigación, puesto que se da de manera regular.

Respecto al registro se obtuvo que el 45.45% de los encuestados refieren que el registro se está dando de manera regular, el 25.45% lo considera eficiente y el 29.09% lo considera deficiente, la cual se contrasta con el estudio realizado por Savina en el año 2013 donde manifiesta que el 70% de los encuestados respondieron que la institución no cuenta con un sistema de registro para organizar la documentación, existiendo una discrepancia con los resultados obtenidos puesto que se observa un nivel regular respecto al registro de la documentación.

Por otro lado, respecto al almacenamiento se observa que el 40.00% de los encuestados consideran que la gestión documental en cuanto al almacenamiento de los documentos es regular, el 27.27% lo considera eficiente y el 32.73% lo considera deficiente, en la cual dichos resultados se contrasta con el estudio realizado por Paris en el año 2015 donde refiere que respecto al almacenamiento en su conservación de documentación no es el adecuado, existiendo una

discrepancia con los resultados obtenidos de los servidores en la cual manifiestan que el almacenamiento de documentos se encuentra en un nivel regular.

Conclusiones

El proceso por el cual se desarrolla la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 47.27% de la muestra investigada de servidores públicos, por lo cual es necesario tomar medidas para mejorar el proceso actualizando los sistemas en todos los procesos de la gestión documental.

El proceso por el cual se desarrolla la incorporación de los documentos en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 52.73% de la muestra investigada de servidores públicos, por lo cual es necesario aplicar un mejor sistema de filtro para el ingreso adecuado de los documentos al sistema, generando con ello la agilización del proceso de gestión de documentos.

El proceso por el cual se desarrolla la registro de los documentos en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 45.45% de la muestra investigada de servidores públicos, resultado que refleja la necesidad de la aplicación de un mejor sistema de registro de los documentos en el proceso de seguimiento, ubicación y entrega de un documento, lo cual determine la agilización del proceso de trabajo.

El proceso por el cual se desarrolla la clasificación de los documentos en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 56.36% de la muestra investigada de servidores públicos, datos que reflejan que es necesario la implementación de un mejor sistema en el proceso de clasificación de los documentos, las cuales se cumplan bajos los principios del reglamento de documentos de la entidad: características y áreas ajenas, factores que incidan en la agilización de los procesos de organización documentaria.

El proceso por el cual se desarrolla el almacenamiento de los documentos en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 40.00% de la muestra investigada de servidores públicos, datos que reflejan que es necesario la adecuación de un mejor sistema en el proceso de mantenimiento y preservación de los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, agilizando con ello el tiempo del proceso documentario.

El proceso por el cual se desarrolla el acceso de los documentos en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 41.82% de la muestra investigada de servidores públicos, datos que manifiestan claramente que es necesario la implementación de un sistema de control la cual evite las pérdidas, deterioros o sustracciones documentarias, y como consecuencia de ello origine la seguridad y confidencialidad del documento, además de establecer mejores procedimientos para la accesibilidad por periodos determinados y codificados para determinadas personas, considerando la responsabilidad de acceder a los documentos.

El proceso por el cual se desarrolla la trazabilidad de los documentos en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018 es regular, según el 54.55% de la muestra investigada de servidores públicos, resultados que establecen claramente la necesidad de crear mejores estrategias que permita una mayor seguridad y supervisión del flujo de los documentos, lo cual faciliten la ubicación de los documentos para su seguimiento respectivo, además de una adecuada supervisión de los documentos que tiene demasiado tiempo en determinadas áreas.

Referencias

Ávila; L. y M. Pacheco (2015). *“Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo”*. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Cruz, J. (2011). *“La Gestión de documentos en las Organizaciones”*. Madrid-España. Ediciones: Pirámide.

Malpartidas, E. y Troncos, C. (2014). *“Ciclo de vida de la gestión documental y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santa Anita año 2014”*. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Paris, M. (2015). Evidencia y memoria: *La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. Castellón de la Plana*. (Tesis Maestría) Universidad Jaume I, España.

Rodríguez, M. (2013). *Sistema de Gestión documental de la universidad nacional agraria – Nicaragua SIGDUNA*. (Tesis maestría). Universidad Internacional de Andalucía, España

Anexo II.

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.</p> <p>Problema específico 1.</p> <p>¿Cómo es el procedimiento de incorporación de los documentos en la gestión documental el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.</p> <p>Problema específico 2.</p> <p>¿Cómo es el proceso de registro en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.</p> <p>Problema específico 3.</p> <p>¿Cómo es el proceso de clasificación en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.</p> <p>Problema específico 4.</p> <p>¿Cómo es el procedimiento de almacenamiento en la gestión</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Explicar el proceso actual de la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 1.</p> <p>Explicar el proceso de incorporación de los documentos en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 2.</p> <p>Explicar el proceso de registro en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 3.</p> <p>Explicar el proceso de clasificación en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 4.</p> <p>Explicar el procedimiento de almacenamiento en la gestión documental en el Tribunal del</p>	Variable: Gestión Documental				
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración	Nivel/Rango
		Incorporación de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Selección • Organización 	1 2 3	Escala nominal 0 = No 1 = Si	Bajo [18 a 30] Moderado [31 a 42] Alto [43 a 54]
		Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Identificador • Incorporación documental 	4 5		
		Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación • Categoría 	6 7		
		Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno seguro • Conservación e inalterabilidad 	8 9		
		Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación • Derecho acceso • Reglamentos 	10 11 12		
		Trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de documentos • Control • Facilitar ubicación 	13 14 15		
		Disposición	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo conservación • Preservar documentos • Disposición archivos 	16 17 18		

<p>documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?</p> <p>Problema específico 5.</p> <p>¿Cómo es el proceso de acceso en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.</p> <p>Problema específico 6.</p> <p>¿Cómo es el proceso de trazabilidad en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?.</p> <p>Problema específico 7.</p> <p>¿Cómo es el procedimiento de disposición en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018?</p> <p>.</p>	<p>Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 5.</p> <p>Explicar el proceso de acceso en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 6.</p> <p>Explicar el proceso de trazabilidad en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico 7.</p> <p>Explicar el procedimiento de disposición en la gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018.</p>	
--	---	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Básico.</p> <p>Enfoque: cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo explicativo.</p> <p>Diseño: No Experimental.</p>	<p>POBLACIÓN: 55 servidores del Tribunal del Servicio Civil de la autoridad nacional del Servicio Civil, Lima 2018</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Encuesta, tipo dicotómica.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones

Anexo III.
Instrumento de recolección de datos

Instrumento para medir la variable

Estimado(a) funcionario, la presente tiene por objetivo levantar información sobre la gestión documental. Se preservará su identidad, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente. Muchas Gracias.

LEYENDA:

0 = No

1 = Si

Nº	CONTENIDO	SI	NO
Dimensión 1: Incorporación de los documentos			
1	¿Considera adecuado el procedimiento de ingreso de los documentos al sistema de gestión documental?		
2	¿Los documentos seleccionados para el ingreso al sistema tienen relación con los trámites de la entidad?		
3	¿Todos los documentos ingresados, guardan estrecha relación con las funciones del Tribunal del Servicio Civil?		
Dimensión 2: Registro			
4	¿Al momento de ingresar los documentos al sistema se les genera un identificador para su posterior recuperación?		
5	¿Mientras un documento se incorpora al sistema documental, ésta puede ser usada?		
Dimensión 3: Clasificación			
6	¿Existen criterios de codificación documental para identificar la actividad del área con el cual está relacionada?		
7	¿Los documentos organizados por materias siguen criterios de acuerdo al proceso que desarrollan?		

Dimensión 4: Almacenamiento		SI	NO
8	¿El almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos se desarrollan en un entorno seguro?		
9	¿Considera que los documentos preservados en la entidad cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido?		
Dimensión 5: Acceso			
10	¿Los procesos de creación, consulta, modificación y eliminación de documentos son regulados?		
11	¿El derecho de acceso de usuarios a la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal son regulados legalmente?		
12	¿El acceso a los documentos del archivo está establecido en un reglamento?		
Dimensión 6: Trazabilidad			
13	¿Considera que los registros del flujo de los documentos permiten establecer un control adecuado de los procesos documentales?		
14	¿El control del uso y movimientos de los documentos garantizan la realización de las tareas asignadas?		
15	¿Existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas?		
Dimensión 7: Disposición			
16	¿Se cumplen con los plazos de conservación de los documentos establecido en el Programa de Control de Documentos del Tribunal del Servicio Civil?		
17	¿Cuentan con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo?		
18	¿Considera que el personal autorizado cumple con efectividad el proceso de disposición de los documentos?		

Anexo IV.

Matriz de datos

Prueba piloto

ENCUESTADOS	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
6	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1
7	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
10	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0

CAPTURA DE PANTALLA PILOTO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE K DE RICHARDSON

K DE RICHARDSON 20 - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Normal Buena Incorrecto Neutral

Inicio sesión

D20 $=((19)/(19-1))*((D19-D18)/(D19))$

	ENCUESTADOS	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	TOTAL
1																				
2																				
3																				
4																				
5	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	13
6	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
7	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	16
8	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	17
9	5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	16
10	6	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	10
11	7	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
12	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
13	9	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	16
14	10	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	8
15	P	0,60	1,00	0,90	1,00	0,50	1,00	0,80	0,70	0,70	0,90	1,00	1,00	0,70	0,70	0,50	0,70	1,00	0,80	
16	Q	0,40	0,00	0,10	0,00	0,50	0,00	0,20	0,30	0,30	0,10	0,00	0,00	0,30	0,30	0,50	0,30	0,00	0,20	
17	P*Q	0,24	0,00	0,09	0,00	0,25	0,00	0,16	0,21	0,21	0,09	0,00	0,00	0,21	0,21	0,25	0,21	0,00	0,16	
18	SUMATORIA P*Q	2,29																		
19	VT	10,72																		
20	KR20	0,8301151																		

Hoja1

LISTO

16:43 29/11/2018

BASE DE DATOS MUESTRA

ENCUESTADOS	INCORPORACION DE DOCUMENTOS				REGISTRO			CLASIFICACION			ALMACENAMIENTO			ACCESO				TRAZABILIDAD				DISPOSICION				TOTAL
	ITEM01	ITEM02	ITEM03	D1	ITEM04	ITEM05	D2	ITEM06	ITEM07	D3	ITEM08	ITEM09	D4	ITEM10	ITEM11	ITEM12	D5	ITEM13	ITEM14	ITEM15	D6	ITEM16	ITEM17	ITEM18	D7	
1	1	0	0	1	1	1	2	0	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1	2	1	0	1	2	11	
2	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	10	
3	1	0	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	1	0	1	2	0	0	0	1	0	1	1	2	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	8	
5	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	4	
6	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	6	
7	0	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	8	
8	1	1	0	2	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	7	
9	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	2	0	0	1	1	1	1	0	2	0	0	1	1	9	
10	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	6	
11	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
12	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	1	0	2	1	1	0	2	0	1	1	12	
13	1	1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	0	1	1	2	1	0	0	1	10	
14	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	2	6	
15	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
16	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	0	1	7	

17	0	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	13	
18	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	9	
19	1	0	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6
20	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6
21	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	7
23	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	0	1	0	1	1	0	0	1	0	7
24	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5
25	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	0	1	1	2	0	0	1	1	0	1	1	2	10	
26	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
27	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	0	0	0	0	1	1	2	1	1	2	1	1	2	0	0	1	1	1	1	0	2	0	1	1	2	0	11
29	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	0	2	0	11
30	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	7
31	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
33	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	0	1	0	11
34	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	2	0	1	0	1	0	9
35	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
36	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
37	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
38	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	1	1	0	1	2	0	7
39	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	7
40	1	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	6
41	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	8

42	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	5	
43	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
44	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	9
45	1	0	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	0	1	1	2	1	2	10	
46	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	6	
47	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
48	0	0	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
49	1	0	1	2	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
50	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	10
51	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
52	0	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	9	
53	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	3	
54	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	5	
55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	3	

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE K DE RICHARDSON

ENCUESTADOS	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	TOTAL
1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	11
2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	10
3	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	8
5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
6	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6
7	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	8
8	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	7
9	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	9
10	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6
11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	12
13	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	10
14	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	6
15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
16	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	7
17	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	13
18	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	9
19	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6

20	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6
21	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	7
23	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7
24	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
25	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	10
26	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
27	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
28	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	11
29	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	11
30	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	7
31	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
32	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
33	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	11
34	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	9
35	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5
36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
37	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
38	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	7
39	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	7
40	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	6
41	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	8
42	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	5
43	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
44	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	9

CAPTURA DE PANTALLA DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE K DE RICHARDSON

data revisada GESTION DOCUMENTAL (1) - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Normal Buena Incorrecto Neutral

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
			ENCUESTADOS	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	TOTAL	
3																							
4																							
5			1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	11	
6			2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	10
7			3	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
8			4	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	6	
9			5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4	
10			6	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	
11			7	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	8	
12			8	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	7	
13			9	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	9	
14			10	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6	
15			11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
16			12	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	12	
17			13	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	10	
18			14	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	6	
19			15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	
20			16	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	7	
21			17	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	13	
22			18	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	9	
23			19	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	
24			20	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6	
25			21	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
26			22	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	7	
27			23	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	7	
28			24	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	
29			25	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	10	
30			26	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	

Hoja1 (2) Hoja1 Hoja2 Hoja3

LISTO

ES 20:12 20/12/2018

data revisada GESTION DOCUMENTAL (1) - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

W7

37		33	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	11
38		34	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	9
39		35	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5
40		36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
41		37	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
42		38	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	7
43		39	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	7
44		40	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6
45		41	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	8
46		42	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	5
47		43	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
48		44	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	9
49		45	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	10
50		46	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	6
51		47	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
52		48	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
53		49	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
54		50	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	10
55		51	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4
56		52	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	9
57		53	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
58		54	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
59		55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3
60		P	0,36	0,27	0,29	0,28	0,36	0,45	0,36	0,29	0,44	0,31	0,20	0,38	0,24	0,29	0,27	0,27	0,31	0,33		
61		Q	0,64	0,73	0,53	0,72	0,64	0,55	0,46	0,33	0,56	0,69	0,48	0,49	0,59	0,71	0,47	0,49	0,49	0,55		
62		P*Q	0,23	0,20	0,15	0,20	0,23	0,25	0,12	0,10	0,25	0,21	0,11	0,19	0,14	0,21	0,13	0,13	0,15	0,18		
63		SUMATORIA	2,89																			
64		VT	13,49																			
65		KR20	0,8319888																			
66																						
67																						

Hoja1 (2) Hoja1 Hoja2 Hoja3

LISTO

ES 20:14 20/12/2018

Anexo V.

Certificación de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Incorporación de los documentos							
1	¿Considera adecuado el procedimiento de ingreso de los documentos al sistema de gestión documental?	✓		✓		✓		
2	¿Los documentos seleccionados para el ingreso al sistema tienen relación con los trámites de la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Todos los documentos ingresados, guardan estrecha relación con las funciones del Tribunal del Servicio Civil?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Registro							
4	¿Al momento de ingresar los documentos al sistema se les genera un identificador para su posterior recuperación?	✓		✓		✓		
5	¿Mientras un documento se incorpora al sistema documental, ésta puede ser usada?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Clasificación							
6	¿Existen criterios de codificación documental para identificar la actividad del área con el cuál está relacionada?	✓		✓		✓		
7	¿Los documentos organizados por materias siguen criterios de acuerdo al proceso que desarrollan?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Almacenamiento							
8	¿El almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos se desarrollan en un entorno seguro?	✓	No	✓	No	✓	No	

9	¿Considera que los documentos preservados en la entidad cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Acceso							
10	¿Los procesos de creación, consulta, modificación y eliminación de documentos son regulados?	✓		✓		✓	
11	¿El derecho de acceso de usuarios a la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal son regulados legalmente?	✓		✓		✓	
12	¿El acceso a los documentos del archivo está establecido en un reglamento?	✓					
Dimensión 6: Trazabilidad							
13	¿Considera que los registros del flujo de los documentos permiten establecer un control adecuado de los procesos documentales?	✓		✓		✓	
14	¿El control del uso y movimientos de los documentos garantizan la realización de las tareas asignadas?	✓		✓		✓	
15	¿Existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas?	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Disposición							
16	¿Se cumplen con los plazos de conservación de los documentos establecido en el Programa de Control de Documentos del Tribunal del Servicio Civil?	✓		✓		✓	
17	¿Cuentan con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que el personal autorizado cumple con efectividad el proceso de disposición de los documentos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Incorporación de los documentos							
1	¿Considera adecuado el procedimiento de ingreso de los documentos al sistema de gestión documental?	✓		✓		✓		
2	¿Los documentos seleccionados para el ingreso al sistema tienen relación con los trámites de la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Todos los documentos ingresados, guardan estrecha relación con las funciones del Tribunal del Servicio Civil?.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Registro							
4	¿Al momento de ingresar los documentos al sistema se les genera un identificador para su posterior recuperación?	✓		✓		✓		
5	¿Mientras un documento se incorpora al sistema documental, ésta puede ser usada?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Clasificación							
6	¿Existen criterios de codificación documental para identificar la actividad del área con el cuál está relacionada?	✓		✓		✓		
7	¿Los documentos organizados por materias siguen criterios de acuerdo al proceso que desarrollan?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Almacenamiento							
8	¿El almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos se desarrollan en un entorno seguro?	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	

9	¿Considera que los documentos preservados en la entidad cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Acceso							
10	¿Los procesos de creación, consulta, modificación y eliminación de documentos son regulados?	✓	✓	✓		✓	
11	¿El derecho de acceso de usuarios a la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal son regulados legalmente?	✓		✓		✓	
12	¿El acceso a los documentos del archivo está establecido en un reglamento?	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Trazabilidad							
13	¿Considera que los registros del flujo de los documentos permiten establecer un control adecuado de los procesos documentales?	✓		✓		✓	
14	¿El control del uso y movimientos de los documentos garantizan la realización de las tareas asignadas?	✓		✓		✓	
15	¿Existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas?	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Disposición							
16	¿Se cumplen con los plazos de conservación de los documentos establecido en el Programa de Control de Documentos del Tribunal del Servicio Civil?	✓		✓		✓	
17	¿Cuentan con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que el personal autorizado cumple con efectividad el proceso de disposición de los documentos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451905

Especialidad del validador: Gratificación Educativa

01 de 12 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **Firma del Experto Informante.** son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Incorporación de los documentos							
1	¿Considera adecuado el procedimiento de ingreso de los documentos al sistema de gestión documental?	✓		✓		✓		
2	¿Los documentos seleccionados para el ingreso al sistema tienen relación con los trámites de la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Todos los documentos ingresados, guardan estrecha relación con las funciones del Tribunal del Servicio Civil?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Registro							
4	¿Al momento de ingresar los documentos al sistema se les genera un identificador para su posterior recuperación?	✓		✓		✓		
5	¿Mientras un documento se incorpora al sistema documental, ésta puede ser usada?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Clasificación							
6	¿Existen criterios de codificación documental para identificar la actividad del área con el cuál está relacionada?	✓		✓		✓		
7	¿Los documentos organizados por materias siguen criterios de acuerdo al proceso que desarrollan?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Almacenamiento							
8	¿El almacenamiento y las operaciones de manipulación de los documentos se desarrollan en un entorno seguro?	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	

9	¿Considera que los documentos preservados en la entidad cuentan con elementos que garanticen su conservación e inalterabilidad de su contenido?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Acceso							
10	¿Los procesos de creación, consulta, modificación y eliminación de documentos son regulados?	✓		✓		✓	
11	¿El derecho de acceso de usuarios a la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal son regulados legalmente?	✓		✓		✓	
12	¿El acceso a los documentos del archivo está establecido en un reglamento?	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Trazabilidad							
13	¿Considera que los registros del flujo de los documentos permiten establecer un control adecuado de los procesos documentales?	✓		✓		✓	
14	¿El control del uso y movimientos de los documentos garantizan la realización de las tareas asignadas?	✓		✓		✓	
15	¿Existen mecanismos que faciliten supervisar que los documentos no se queden demasiados tiempos en determinadas áreas?	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Disposición							
16	¿Se cumplen con los plazos de conservación de los documentos establecido en el Programa de Control de Documentos del Tribunal del Servicio Civil?	✓		✓		✓	
17	¿Cuentan con alguna normativa para la transferencia de documentos que ya cumplieron su plazo de conservación en un determinado nivel de archivo?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que el personal autorizado cumple con efectividad el proceso de disposición de los documentos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARTÍNEZ LÓPEZ EDWIN A. DNI: 09080039

Especialidad del validador: METODOLOGO

... el ... de ... del 20... 18

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Firma del Experto Informante. son suficientes para medir la dimensión



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima 2018**", del estudiante **Julio César Alarcón Paredes**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 12 de enero de 2019

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358

The screenshot shows the Feedback Studio interface in a Google Chrome browser. The main window displays a document titled "ESCUOLA DE POSGRADO" with the subtitle "La gestión documental en el Tribunal del Servicio Civil, 1.º junio 2018". The document content includes sections for "ACTORES", "ACTORES", "SECCIONES", and "LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES". On the right side, a "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) panel shows a 25% coincidence rate. Below this, a table lists the top 6 coincidences:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo de tesis...	6 %
2	Reportorio universitario... Fuente de la gestión	5 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo de tesis...	2 %
4	Mex. serv. gob. pe... Fuente de la gestión	2 %
5	Oficio universitario... Fuente de la gestión	1 %
6	iprimis.rca.org... Fuente de la gestión	1 %

At the bottom of the interface, there are controls for "Text-only Report", "High Resolution" (set to "Activado"), and a search bar. The Windows taskbar at the very bottom shows the date and time as 12/11/2019.

[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Alarcón, Pascual, Julio César
D.N.I. : 08656973
Domicilio : Av. Las Flores 763 - Cocha
Teléfono : Fijo : 297775 Móvil : 994668291
E-mail : JulioAlarconPascual@ucv.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Maestría en Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Alarcón, Pascual, Julio César

Título de la tesis:

La gestión documental en el Tribunal del
Servicio Civil, Lima 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 2/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Julia César Alarcón Paredes

INFORME TITULADO:

La gestión documental en el Tribunal
del Servicio Civil, Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN