



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y eficacia de documentación  
electrónica en percepción de usuarios de la Oficina  
Nacional Previsional ONP – Lima 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Greta María Carbajal Curi de Pitancur**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de políticas públicas**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CARBAJAL CURI DE PITANCUR, GRETA MARIA

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

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFICACIA DE DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA EN PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA NACIONAL PREVISIONAL ONP – LIMA 2018**

Fecha: 01 de setiembre de 2018

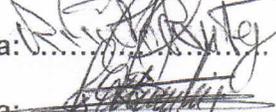
Hora: 07:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma: 

**SECRETARIO:** Mgtr. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

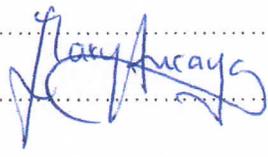
Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por el Jurado*

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

*Revisar Referencias y dar formato al contenido al modelo APA.*





Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Corrección de estilo*  
*Revisar Referencias y dar formato al contenido al modelo APA.*

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**

A Dios por darme la salud y energía para seguir adelante.

A mis padres por su gran apoyo y amor incondicional.

A mis hermanos por sus acertados consejos; en este nuevo reto de mi vida.

**Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por su loable labor académica, contribuyendo al desarrollo del país y a todos los profesores que nos orientaron, apoyaron en el transcurso de nuestra formación académica; haciendo posible la realización de nuestro trabajo de investigación.

A todos los familiares por su apoyo y comprensión; lo cual hizo posible el logro de nuestros objetivos; en beneficio de nuestra vida personal, familiar profesional y social.

## Declaración de autoría

Yo, Greta María Carbajal Curi de Pitancur, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado **“Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP - Lima 2018”**, presentada, en 150 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio de 2018



Nombres: Greta María Carbajal Curi de Pitancur

DNI: 10052076

Señores del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión pública, presento la tesis titulada: “Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018” La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre la Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018.

El documento consta de los siguientes capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos, las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se encuentran los resultados, el cuarto capítulo, la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las propuestas, como octavo capítulo se plantea la referencia bibliográfica, por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

## Tabla de contenido

	Página
Páginas preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	63
1.5. Justificación del estudio Hipótesis	64
1.6. Hipótesis	65
1.7. Objetivos	66
<b>II. Método</b>	<b>68</b>
2.1. Diseño de investigación	69
2.2. Variables, operacionalización	69
2.3. Población y muestra	72
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	74
2.5. Métodos de análisis de datos	79
2.6. Aspectos éticos	80
<b>III. Resultados</b>	<b>81</b>
3.1. Descripción de resultados	82

3.2. Contrastación de hipótesis	90
IV. Discusión	96
V. Conclusiones	100
VI. Recomendaciones	102
VII. Referencias	104
Anexos:	109
Anexo 1: Artículo científico	110
Anexo 2: Matriz de consistencia	120
Anexo 3: Instrumento de la variable independiente	123
Anexo 4: Instrumento de la variable dependiente	125
Anexo 5: Base de datos de la variable independiente	127
Anexo 6: Base de datos de la variable dependiente	130
Anexo 7: Carta de presentación	
Anexo 8: Certificado de validez del instrumento.	
Anexo 9: Constancia de registro del título	

## Lista de tablas

Tabla 1	Dimensiones e indicadores de la variable Gestión administrativa	71
Tabla 2	Operacionalización de variable Documentación electrónica	72
Tabla 3	Distribución de la muestra de estudios	73
Tabla 4	Determinación de los instrumentos	74
Tabla 5	Reporte de validez por Juicio de Expertos	75
Tabla 6	Reporte del consolidado de juicio de expertos	77
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos	79
Tabla 8	Niveles de Gestión administrativa según usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018	82
Tabla 9	Niveles de Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018	83
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018	84
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018	85
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018	86
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018	88
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018	89
Tabla 15	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios	91
Tabla 16	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según usuarios	92

Tabla 17	Grado de Correlación y nivel de significación entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos según usuarios de la ONP – Lima 2018	93
Tabla 18	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtualde según usuarios de la ONP – Lima 2018	94
Tabla 19	Grado de Correlación y nivel de significación entre Gestión administrativa y Reducción de la brecha de atención de según usuarios de la ONP – Lima 2018	95

## Lista de figuras

Figura 1:	Relación entre el usuario y la gestión administrativa según ONGEI	46
Figura 2:	Guía Práctica para la documentación electrónica	58
Figura 3:	Modelo de gestión administrativa en el sistema electrónico	61
Figura 4:	Niveles de Gestión administrativa según usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018	82
Figura 5:	Comparación porcentual de Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018	83
Figura 6:	Niveles entre Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018	84
Figura 7	Niveles entre la Gestión administrativa y el Uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018	86
Figura 8	Niveles entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018	87
Figura 9	Niveles entre la Gestión administrativa y Uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018	88
Figura 10	Niveles entre Gestión administrativa y reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018	90

## Resumen

El estudio tiene el objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la eficacia de la documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018. Cuyo propósito fue establecer los niveles de percepción de la Gestión Administrativa sobre la eficacia de la documentación electrónica.

Es un estudio de diseño no experimental correlacional causal, en la cual se analiza la condición de la Gestión Administrativa y de la documentación electrónica en la Oficina nacional de Previsión, para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos validados y con alta confiabilidad a través de la prueba por el software SPSS con el coeficiente Alpha de Cronbach.

Las conclusiones indican que, mediante la prueba de regresión se determinó que existe una correlación muy alta entre las variables como lo indica rho 0,669 y un valor  $p= ,000$  se estima que la Gestión Administrativa se relaciona con la eficacia de la documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa – Documentación electrónica- Eficacia

## Abstract

The objective of the study is to: Determine the relationship between the relationship between administrative management and the effectiveness of electronic documentation in the perception of users of the ONP National Pension Office - Lima 2018. The purpose was to establish the levels of perception of Administrative Management the effectiveness of electronic documentation.

It is a non-experimental causal correlational design study, in which the condition of Administrative Management and electronic documentation is analyzed in the National Forestry Office. Two validated and highly reliable instruments were applied to collect data. the test by the SPSS software with the Alpha coefficient of Cronbach.

The conclusions indicate that, by means of the regression test, it was determined that there is a very high correlation between the variables as indicated by rho 0.669 and a value  $p = , 000$  it is estimated that the Administrative Management is related to the effectiveness of the electronic documentation in perception of users of the ONP National Pension Office - Lima 2018.

**Keywords:** Administrative Management - Electronic documentation - Efficacy

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente, a nivel mundial se manejan tecnologías que hace más de diez años se visualizaban distantes, este fenómeno ha dado un desarrollo significativo en estas tecnologías, generando un fuerte impacto en los diferentes ámbitos en la vida cotidiana así como en la actividad económica de las distintas sociedades, del mismo modo ha facilitado el quehacer de las personas logrando una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo en diversos abriendo nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los usuarios pueden acceder.

Para Ocampo (2013) entre esta dinámica se encuentran “las tecnologías de información y comunicación (TICs), las cuales son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario” (p. 132).

En este sentido, las organizaciones en el mundo, en el rol de liderazgo y de ser actores principales en el establecimiento del crecimiento y de bienestar social, se encargan de la conducción y la administración, teniendo el deber de hacer uso de la documentación electrónica para la transformación y modernización del mismo, elaborando herramientas y redes Web para brindar información de su gestión a las personas.

Al respecto Castoldi, (2002) precisa que:

Una de las herramientas tecnológicas que se emplean en la modernización del Estado se le conoce como Documentación electrónica, y constituye un instrumento novedoso que incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular el Internet, que el Estado utiliza para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los

servicios ofrecidos a los usuarios y proveer a las acciones del gobierno un marco más transparente. (p. 87).

La información abierta indica que, en América Latina no se ha dado un gran auge tecnológico en comparación con los países de Asia, Europa y el norte de América, lo cual ha traído un retraso al tratar éstos de ponerse al día en cuanto a las herramientas de la documentación electrónica, en general. Dichos países han tenido que integrarse para hacer uso de estas tecnologías y así no quedar marginados en el ámbito internacional. Es por eso que muchos de ellos han querido llevar o han llevado, al sector gubernamental este tipo de estrategias de integración pero no sólo suministrando a todas las instituciones y entes que conforman el gobierno, sistemas automatizados, sino definiendo directrices y políticas para la masificación del acceso y la calidad de los servicios públicos, capacitando a los operadores y funcionarios públicos para el uso de la documentación electrónica.

Es por esta razón Ocampo (2013) menciona que “la tecnología se da como una decisión estratégica ante los cambios que van desde ser una sociedad industrial a una sociedad basada en el conocimiento más eficiente, eficaz, accesible y transparente integrando al Estado, y a los usuarios” (p. 76).

En el Perú, en la Oficina Nacional Previsional del sistema nacional de Pensiones, a partir del año 2006, se ha implementado proyectos para el uso de la documentación electrónica amparado en el Plan Nacional de Tecnologías de Información, el Plan Nacional de Telecomunicaciones, además de fundamentarse en la ley y reglamentos en materia de Telecomunicaciones, creando el sistema de documentación y de firmas electrónicas, sosteniéndose con la democratización de las TIC y el fomento de la infocultura.

Sin embargo, el uso de la documentación electrónica; no refleja los logros y la transparencia en el manejo de los recursos de la ONP, trayendo como resultado una contradicción con la visión teórica que ha establecido el organismo, donde se

establece que: “con el uso de la documentación electrónica en la Oficina Nacional Previsional se busca ir más allá de la mejora en la gestión incorporando iniciativas orientadas al aumento de la transparencia por falta de recursos o de tiempo. Con la implementación de la documentación electrónica, significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social los cuales conforman la gran mayoría de usuarios del sistema de pensiones.

Al respecto, para Gallegos (2005) “las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación” (p. 26). Otra visión es que la documentación electrónica no es la tecnificación de la burocracia existente, sino que tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la Administración Pública, para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano.

Por ello Berrizbeitia, (2005) señala que “la documentación electrónica es un medio para que el organismo dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los usuarios, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios” (p. 76) su afirmación concuerda con Mendoza, (2005) quien considera que en estas percepciones “se destaca el aspecto social asociado a la documentación electrónica mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, son vistas como medios para ampliar el alcance de la gestión gubernamental y política, de acercamiento y participación social” (p. 37).

En concreto, lo que se busca con la documentación electrónica en la Oficina Nacional Previsional en Lima es mejorar la gestión del Estado y la interacción que tiene con los usuarios del sistema en materia de eficiencia, efectividad, transparencia, a través del desarrollo de plataformas tecnológicas, de servicios y de la formación de los individuos en el uso de las mismas.

Es por ello que, debido que la documentación electrónica es un instrumento que mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, reduce la brecha informativa entre el gobierno y la sociedad, de ahí que surge la necesidad de analizar la relación que existiría entre el uso de la documentación electrónica con la gestión administrativa en la Oficina Nacional Previsional.

## **1.2. Trabajos previos**

Desde el punto de vista de análisis e investigación, las variables en estudio han sido materia de continua evaluación, por ello la Gestión Administrativa y de la documentación electrónica han sido estudiados, sin embargo es necesario concebir los aportes del último quinquenio, ya que el crecimiento del conocimiento es dinámico.

### **Antecedentes internacionales**

Osio (2016) en sus tesis de maestría en gerencia de la Universidad de Carabobo titulada: *El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública*, en el cual se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y documental, enmarcada en una investigación de campo y proyecto factible, con el objeto de generar una propuesta sobre los servicios que ofrece el e-gobierno, mediante el uso de herramientas de medición, a nivel estratégico, de los programas utilizados por las Alcaldías, a fin de evaluar su desempeño y determinar el nivel de satisfacción de las expectativas de la comunidad; consolidando y mejorando los servicios ofrecidos, a través de los portales de documentación electrónica. Esta investigación como antecedente es un referente importante en virtud de que se vincula directamente con la documentación electrónica y la gestión de los gobiernos locales, las cuales son tópicos fundamentales en la presente investigación.

Alonso, (2016) en su tesis de maestría en gerencia la Universidad de Carabobo titulada: *Un enfoque de Gestión Administrativa inserto en el paradigma del Coaching Gerencial en las Alcaldías de los Municipios: San Diego, Valencia y Libertador del Estado Carabobo*, describe la Gestión Administrativa, referida a las alcaldías

señaladas, con el fin de identificar los factores que afectan tanto psicológica, física y emocionalmente a los funcionarios de la Administración. Para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva, caracterizada por el Coaching Gerencial en la Administración, concluyendo que: Los medios impresos, así como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos constituyen un antecedente importante en virtud de que toma en consideración la gestión administrativa analizando en ella el comportamiento del funcionario público, aspectos que se mencionan en la presente investigación.

Yáñez, (2015) en su tesis de maestría en gerencia de la Universidad Bicentenario del Estado Aragua, titulada *Sistema de control de gestión para la optimización de los procesos administrativos de la Alcaldía del Municipio Páez, del Estado Portuguesa*. La metodología utilizada fue un proyecto factible, con apoyo de investigación de campo y revisión bibliográfica, además de carácter descriptiva, donde estudió la muestra conformada por 41 personas trabajadoras de esa Institución. La investigación se encaminó a proponer un Sistema de Control de Gestión para la optimización de los procesos administrativos de la Alcaldía del Municipio Páez. El autor evalúa en su trabajo los diferentes enfoques de la Administración Municipal donde concluye que: El sistema de control de gestión permita analizar y evaluar las tareas ejecutadas en todo el ámbito administrativo, incrementando la disponibilidad del personal de la alcaldía para implementar áreas virtuales y de comunicación efectiva optimizando los procesos administrativos de la Alcaldía.

Morales (2016) en su tesis doctoral en Ciencias Gerenciales titulada: *La planificación estratégica como herramienta para el logro de la responsabilidad social de la Administración Tributaria Municipal*, de la Universidad Rafael Bellosillo Chacín, con el propósito de indagar sobre las categorías y variables de los integrantes de la Gerencia de los Servicios Autónomos de la Administración Tributaria Municipal ubicados en el Estado Zulia, relacionados con la planificación estratégica y la responsabilidad social. Cuya investigación, de tipo descriptiva, enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental y transversal, concluyó que: La unidad de servicio

cuenta con una filosofía de gestión en relación a la responsabilidad social relacionándose con la presencia de rasgos en torno a los grupos de interés interno existiendo ausencia con respecto a las comunidades referidos a los aspectos de planificación estratégica y responsabilidad social en los Municipios.

Erráez (2014), en la tesis realizada en Ecuador titulada, “*Plan estratégico de comunicación para el seguro de pensiones del IESS para los jubilados por vejez de la ciudad de Quito*”, el objetivo principal de este estudio, es saber el grado de conocimiento, información y recepción que tiene los jubilados del seguro de pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, respecto a las prestaciones y servicios que ofrece este seguro, para poder ejecutar un plan estratégico de comunicación con mensajes apropiados y herramientas adecuadas. La investigación tiene un enfoque cualitativo, se identifican las necesidades, percepciones y expectativas de los jubilados del IESS en la ciudad de Quito, en base a sus experiencias e interacciones con la institución y los servicios a los que han accedido, ya que se trata de un estudio de caso de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo desde el enfoque cualitativo de la situación de los jubilados. También se apoyará en la utilización de una herramienta cuantitativa que es la encuesta para obtener datos importantes. Se concluyó que es necesario utilizar medios y canales de comunicación adecuados para cada grupo de jubilados, con un lenguaje claro y que sean de fácil acceso para ellos.

Moreno, (2014), presentó la tesis de maestría titulado, “*Modelo de gestión administrativa, adaptado al sistema rector para el departamento de cobranzas*”. El trabajo presento como objetivo, Desarrollar un modelo de gestión administrativa, adaptado al Sistema Rector para el departamento de Cobranzas. Caso: Corporación LVSV, C. A. Financiadora de Prima, el diseño de investigación es no experimental, fue conceptualizado por Palella y Martins, (2006), la metodología planteada es descriptiva y ha emitido el juicio cuantitativo en relación al constructo del cuestionario, finaliza con la conclusión ha diagnosticado la planeación de la gestión de cobranza de primas en la Corporación LVSV Financiadora de Prima, C.A., el estudio concluye que: Se

evidenció que se ha cumplido, las metas y objetivos trazados, en función de la gestión de cobranza en tanto que se han definido los plazos de cobranzas y las acciones a ejecutar cuando estos se alcanzan, actuando sobre la base de la capacidad gerencial, consiguiendo que estas metas se cumplan con la gente y a través de ellos. Esto se ha traducido en la Corporación LVSV Financiera de Prima, C.A. como selección de metas y de curso futuros de acción, incluyendo igualmente la toma de decisiones para lograr los resultados deseados.

Arias, (2014), en su tesis de maestría titulada, *Gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismiccorp Service S.A.*, teniendo como objetivo Tiene como objetivo analizar la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera en la empresa SEISMICCORP SERVICE S.A. y la metodología de la investigación es cuantitativo debido a que parte de un problema bien definido por el investigador, el tipo de investigación es exploratoria. Asimismo es Investigación Correlacional, dado que asocia las variables mediante un patrón predecible para las poblaciones en estudio, en el desarrollo de la investigación se tomó en consideración la incidencia de la variable Gestión administrativa y su impacto en la variable, rentabilidad financiera. En su conclusión manifiesta que las personas encargadas de la administración de la empresa no aplican indicadores de gestión que permitan medir los objetivos y estrategias a largo plazo y que los mismos se encuentren bien estructurados para su aplicación y el control en las diferentes áreas de la empresa no es integral porque los procesos administrativos no se encuentran definidos por escrito dentro del plan de la administración actual lo cual genera que cada uno trabaje de acuerdo a su criterio.

### **Antecedentes nacionales**

Gómez (2017) en su artículo titulado "*La documentación electrónica en el municipio de Lambayeque, Presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*" presenta una evaluación del desarrollo de la documentación electrónica en Lambayeque. Para ello se utiliza la metodología desarrollada por Esteves (2005), que consiste en una medición de los atributos de servicio al usuario presentes en los

portales Web de las alcaldías lambayecanas. Estos atributos son clasificados en cinco etapas: Presencia, Información urbana, Interacción, transacción y transformación o Democracia electrónica. Se evaluaron los portales de las 12 alcaldías con mayor desarrollo en documentación electrónica, el estudio concluye que: El contenido de los procedimientos de reserva y dinámica de documentación oficial tiene relevancia en el mejoramiento del servicio a los usuarios ya que la comunicación es oportuna así como se registra todos los aspectos básicos con norma oficial.

Reyes (2017) en su tesis doctoral titulada "*La documentación electrónica en la rendición de cuentas de la administración local de la Universidad Nacional del Centro Huancayo Perú*". Analiza el grado de madurez y los factores que influyen en la adopción y desarrollo de iniciativas de la documentación electrónica en administraciones de los organismos públicos, destaca la importancia que tiene este medio de comunicación para que la comunidad se relacione a nivel local y nacional. Las conclusiones indican que: El conocimiento es relativo a la aplicación y al impacto de las TIC en la administración de procesos en las filiales de la Universidad nacional de Centro constituyéndose una importante aplicación para mejorar la transparencia en la rendición de cuenta de este tipo de entidades.

Sánchez (2016) en su tesis doctoral de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada: "*La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de documentación electrónica por los ciudadanos*", el objetivo es Identificar el impacto del uso de las TIC e Internet por los Gobiernos y la Administración Pública en la contribución al cambio institucional. El propósito fue analizar la perspectiva de la gestión pública, en la mejora de la eficiencia, y desarrollo de modalidades de atención y gestión innovadoras y creativas. El estudio concluye que: El compromiso y participación ciudadana en las instituciones, aborda particularmente la Administración más importantes de la adopción de la documentación electrónica y el diseño de la presencia de la Web en la administración. En el contexto de observa una íntima relación entre el uso de la documentación electrónica con la necesidad tecnológica de traspasar las funciones de un Gobierno

Tradicional a su Portal web con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, mejorar la comunicación y fomentar la transparencia del gobierno.

Bernal (2014), presento la investigación titulada, *Sistema de aportes y eficiencia de las Administradoras de Pensiones*, El presente documento contiene una descripción de las principales características y la situación actual del sistema previsional peruano, para luego, dada esta primera aproximación, efectuar proyecciones y análisis de los principales resultados que mostrará el sistema hasta el año 2050, si se mantienen las condiciones actuales. Estos resultados son evaluados considerando que dos objetivos fundamentales de un sistema previsional son: lograr que la mayor cantidad de población posea un plan de pensiones (cobertura) y procurar que sus prestaciones sean suficientes para cubrir las necesidades de dicha población durante la vejez (suficiencia). El análisis de la situación actual del sistema de pensiones (público y privado) resulta insuficiente para determinar si es necesario realizar ajustes para que su desempeño refleje adecuadamente los objetivos que persigue.

Ramírez (2015), realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Gestión Administrativa: *“Relación entre la gestión administrativa y la calidad pública para la formación del docente del I.S.P.P San Juan de Iquitos”*, tuvo como objetivo, establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de formación del docente. Se enfocó en la metodología cuantitativa, es una investigación sustantiva de diseño no experimental transeccional de nivel descriptivo correlacional, tomó una muestra probabilística de 43 estudiantes a quienes administro dos instrumentos de recolección de datos. El autor arribó a las siguientes conclusiones: Se ha demostrado que la Gestión Administrativa tiene relación directa con la calidad pública al 68,4%, lo que significa que dicha correlación es casi alta. La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Administrativa una media de 1,77, lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad pública la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Administrativa regular y una Calidad pública de nivel regular con una correlación de 68,4%.

García (2015), realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Educación: *La calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Postgrado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la UNMSM, periodo 2007. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo la investigación es de tipo básico de nivel descriptivo y correlacional y el diseño es no experimental y se utilizara el corte transversal porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único analiza una muestra probabilística aleatoria de 138 sujetos. El autor arribó a la siguiente conclusión: La calidad de la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente según los estudiantes de maestría de la Unidad de Post grado Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2014-1. El autor refiere que es importante la calidad que brinda la gestión administrativa ya que de esta forma los docentes se sienten motivados a realizar un trabajo óptimo y de calidad. El aporte que brinda la presente investigación es permitir esclarecer que en un estudio correlacional se determina con certeza el nivel de relación a manera de diagnóstico situacional para comprender el nivel de mejoramiento que debe llevar la escuela.

Escudero, (2015), investigo en su maestría titulada, *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2014*. El objetivo es determinar la incidencia del uso eficiente de las plataformas informáticas vinculada a la administración de los RRHH, en la mejora de la gestión administrativa en el sector público educativo de la región Callao. El diseño es no experimental, la investigación es sustantiva y descriptivo – correlacional, Es descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto; y es correlacional, en la medida que se analizan las causas y efectos de la relación entre variables. Concluye

que los datos evidencian que entre el uso de la plataforma informática del personal del sector educación y la gestión administrativa existe una incidencia positiva en la educación pública de la región Callao. La incidencia es directa entre las variables, de 7.24, que indica un uso de plataforma virtual Bueno. Por lo tanto, se establece que a buen uso de la plataforma informática mejor gestión administrativa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Fundamento teórico de la Gestión Administrativa**

##### **Definición conceptual**

Muchos autores le han dado diversos conceptos referente al concepto de la administración, Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) señalan que la administración: “Es el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización” (p. 4).

Para Koontz; y Weihrich (2004) “Administración es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.” (p. 172). Por su parte, Robbins; y Coulter (2004) refieren que: “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (p. 205)

En la Oficina Nacional Previsional se sostiene que Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Lo antes señalado, da a conocer que la administración es el manejo de diversas actividades que se desarrollan en una organización. Es un conjunto de procesos o de pasos a seguir para lograr las metas preestablecidas para la organización, donde se encuentran inmersos los procesos administrativos como lo son: la planificación, organización, dirección y control, las cuales se encuentran estrechamente vinculados entre sí.

Del mismo modo se concibe que administración sea la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos, pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad.

Por su parte, Miranda (2011) refiere que: “La gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, del tiempo, de seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones. (p.33)

Por otro lado, Laos y Ledesma (2013) afirman lo siguiente:

La gestión administrativa permite que la vida en la institución sea adecuada y funcional para cada uno de los miembros, de manera especial ya que son los agentes más importantes, ayuda a tener mejores productos, servicios y relaciones interpersonales entre todos los agentes. (p. 31)

En este sentido, se puede decir que, gestionar consiste en administrar no solo recursos materiales como: dinero, materiales y otros sino también personas, llevar a un grupo humanos hacia el logro de objetivos, lo cual implica la planificación de acciones, la distribución de tareas y responsabilidades, dirigir, coordinar y evaluar procesos, dando a conocer los resultados y, a la vez, incluye actuaciones relativas a la toma de decisiones, a la resolución de conflictos y que, evidentemente podrían llevar al éxito a cualquier institución pública.

Estos son aspectos que no deberían quedar bajo la responsabilidad exclusiva del personal administrativo de un organismo público, sino de todos los que forman parte de la Institución, tomando en cuenta que cualquier acción de gestión administrativa debería orientarse al porque y al para qué del quehacer, por tanto exige la participación de personas idóneas para la realización de las diferentes tareas y en los diferentes aspectos como en lo curricular, administrativo e institucional asumiendo funciones y

responsabilidades bien definidas, el trabajar en conjunto podría ofrecer muchas ventajas pues hace que los trabajadores se comprometan con su Institución.

En el mismo enfoque, Ramos (2014) define a la gestión administrativa como:

El proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir, según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, la forma como se realizarán estas acciones y los resultados que se lograrán. (p. 99)

Desde la comprensión de la teoría organizacional se considera que:

La gestión administrativa debe conducir a una Institución al logro de metas y objetivos fijados o propuestos por la institución, siendo esto responsabilidad de todos los actores vinculados; las acciones a seguir deben estar planificadas, en ellas se deben prever e identificar las estrategias necesarias para convertir lo deseado, valorado y pensado en realidades públicas. (Robbins y Coulter, 2004, p. 57)

Por ello, en la Oficina Nacional Previsional, la gestión administrativa se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica, para así tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades de la Institución pública. Ampliando el análisis teórico se cita a Abreu (2004) quien sustentándose en los postulados de Fayol y Taylor, definió operativamente la gestión administrativa diciendo que la misma consiste en “Prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres” (p. 8)

Partiendo de los conceptos antes señalados se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que utilizando adecuadamente los recursos y trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Miranda (2011) al respecto sostiene que:

Algunas acciones concretas serán la administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable-financiero. (p. 26)

El autor consultado afirma que toda gestión administrativa tiene que realizar acciones concretas las cuales están enfocadas a la administración del personal que labora en la institución en relación al trabajo, la distribución de cada una de las responsabilidades del personal, el monitoreo, acompañamiento y la evaluación de del desempeño de cada uno de los empleados, el mantenimiento y conservación de los muebles e inmuebles que posee la institución, la organización de toda la información institucional, la documentación, el presupuesto y todo aquello que se relacione con la parte económica de la institución.

Es importante que en la Oficina Nacional Previsional realicen una adecuada gestión administrativa puesta que de esa gestión dependerá que cada área o departamento cuente con los recursos y materiales correspondientes para realizar un trabajo óptimo contando con aquello que necesitan.

### **Características de los procesos administrativos**

Al respecto Castoldi, (2002), refiere que:

Un procedimiento requiere de más de un paso hacia el mismo objetivo. El resultado de un paso compromete o da origen al siguiente; es decir, los pasos son secuenciales. El paso que inicia el procedimiento (por ejemplo la presentación de la solicitud o formulario) y aquel que lo concluye (por

ejemplo, la entrega de resolución, certificados, autorización, licencia, permiso, etc.) don identificables. En consecuencia y en aplicación a la característica secuencial, este último paso del procedimiento puede dar origen a un nuevo procedimiento. Los pasos de un procedimiento son rutinarios y repetitivos. Un procedimiento se realiza dentro de un marco organizacional establecido (p. 6)

Los procedimientos administrativos tienen características las cuales deben ser consideradas al momento de realizar un proceso o un trámite. Estos se refieren a que muchas veces un procedimiento requiere varios pasos y cada uno de ellos a su vez da paso a otro trámite hasta poder obtener el servicio esperado. Es por ello, que las personas que se encargan de la parte administrativa deben minimizar los trámites y brindar buen trato al público usuario.

### **Procedimientos administrativos**

Castoldi, (2002) al respecto refiere que: “Se denomina procedimientos administrativos a la secuencia de operaciones o pasos concatenados entre sí y que ordenados en forma lógica permiten alcanzar con un objetivo predeterminado” (p. 5)

Asimismo, Berrizbeitia, (2005) afirma que:

El Procedimiento Administrativo es el proceso mediante el cual un órgano administrativo adopta decisiones sobre las pretensiones formuladas por los usuarios o sobre las prestaciones o servicios cuya satisfacción o tutela tiene encomendadas dicho órgano, el procedimiento administrativo consta al menos de las siguientes tres fases: iniciación, instrucción y finalización (p. 38)

Los procedimientos administrativos son los procesos de orden administrativo que se realizan siguiendo un orden y una secuencia lógica entre cada procedimiento. Ello se realiza con la finalidad de obtener el resultado esperado. Se debe entender que

cada proceso administrativo es importante y necesario, que por ningún motivo se puede pasar por alto ninguno de ellos ya que muchas veces son requisitos indispensables para los otros procedimientos.

El proceso administrativo está representado por las distintas actividades administrativas realizadas en esta área, al respecto Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) afirma que el proceso administrativo es: “La conjugación dinámica de funciones y elementos que permiten al responsable desarrollar sus tareas de una manera óptima, este proceso también es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial de una organización” (p. 227).

Interpretando al autor antes citado, se puede inferir que todo proceso administrativo forma un continuo inseparable en el que cada parte, cada acto y cada etapa tienen que estar indisolublemente unidos con los demás, y que además se dan simultáneamente, representado por las distintas actividades referidas a la planificación, organización, dirección y control.

## **Dimensiones de la variable Procesos de Gestión Administrativa**

### **Dimensión 1: Planeación**

Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) destaca que: “La planeación es seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplidos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones”. (p 35).

Analizando lo antes expuesto por el autor, se puede concluir que la planeación como primera etapa del proceso administrativo es el momento en que se fija las metas y se diseñan los planes en la organización. Representa la primera etapa del proceso administrativo y es el momento cuando la organización define lo que pretende hacer en el futuro y como debe ser realizado.

Berrizbeitia, (2005) precisa que el responsable de la planeación en cuanto a la gestión administrativa es el director, el cual debe tener la capacidad de:

Conocer y manejar correctamente los sistemas de personal, racionalización, presupuesto, tesorería, contabilidad y control adecuados a la Institución Pública. Conocer y aplicar normas técnicas y procedimientos de la infraestructura y equipamiento. Tener capacidad de generar y administrar recursos financieros con un enfoque gerencial (p. 35)

La gestión administrativa en la Oficina Nacional Previsional es importante, porque imparte efectividad a los esfuerzos humanos a la vez que ayuda a obtener mejores recursos, junto con el personal debe realizar una planificación ordenada y detallada a fin de tener todo previsto para que cada una de las acciones públicas se lleve a cabo con normalidad, eficiencia y eficacia.

Berrizbeitia, (2005) considera que la planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica tomar las decisiones más adecuadas acerca de lo que habrá de realizarse en el futuro.

La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos; es necesario establecer los objetivos que se persiguen con anticipación. (p. 36)

El primer paso en un buen proceso de planeación radica en seleccionar objetivos útiles. Luego, se mide la posición inicial en relación con el objetivo, se identifican las actividades y los resultados específicos. Se implementan las herramientas y los métodos requeridos para alcanzar el objetivo. Finalmente, se revisan las actividades y objetivos, tomando como base los resultados intermedios.

Para Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) además de la jerarquía de objetivos, existe una jerarquía de planeación. En este sentido, se hará mención a las siguientes:

Es la planeación más amplia de la organización. Proyectada a largo plazo, sus efectos y consecuencias abarcan varios años. Cobija la institución como totalidad. Abarca todos los recursos y las áreas de actividad, y se preocupa por alcanzar los objetivos organizacionales. Está definida por la cúpula de la organización y corresponde al plan general, al cual están subordinados los demás. Planeación Táctica: Planeación efectuada en los departamentos. Sus características son: Proyectada a mediano plazo, generalmente para el ejercicio anual. Cobija cada departamento, abarca sus recursos específicos y se preocupa por alcanzar los objetivos del departamento. Se define en el nivel intermedio, en cada departamento de la institución. (p. 36)

El autor consultado afirma que existe una jerarquía de planeación la cual es importante tener en cuenta al momento de planificar, debido a que sin lugar a dudas dentro de una institución pública existen aspectos más importantes o prioritarios que otros, los cuales deben ser primero tomados en cuenta dándole la importancia debida y colocándolos en primer orden dentro de lo que se planifica.

Por otro lado, es importante realizar la planeación de cada tarea o actividad. La planeación tiene características las cuales son las siguientes: Proyectada a corto plazo, para lo inmediato. Cobija cada tarea o actividad aisladamente y se preocupa por alcanzar metas específicas. Está definida en el nivel operacional para cada tarea o actividad.

Según Stoner, Freeman, Gilbert, (2004)

La estrategia en la planeación es la herramienta que ayuda a los administradores a desarrollar nuevas aptitudes y procedimientos para encarar los negocios de mañana. Aunque también proporciona a la empresa

muchas otras cosas valiosas, su mayor aportación radica en hacer frente al cambio” (p. 37)

Según Berrizbeitia, (2005) las estrategias en la planeación poseen ventajas, estas son:

Reduce los niveles de incertidumbre que se puedan presentar en el futuro, aunque no los elimina. Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito. Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades. Proporciona los elementos para llevar a cabo el control. Disminuye al mínimo los problemas potenciales y proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo. Reduce el trabajo improductivo. (p.38)

El autor en consulta afirma que la planeación posee ventajas para las instituciones que las usen. Estas ventajas son las siguientes: Reduce los problemas, prepara a la empresa o instituciones para hacer frente a los problemas y salir airosos, aprovecha cada una de las oportunidades, realiza un control de calidad, reduce los errores y potencializa los aciertos.

A decir de Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) la planeación produce un resultado inmediato:

Un plan es el producto de la planeación, y constituye el evento intermedio entre el proceso de planeación y el proceso de implementación de la planeación. Todos los planes tienen un propósito común: la previsión, programación y la coordinación de una secuencia lógica de eventos que deberán conducir a la consecución de los objetivos que los orientan (p. 39)

Un plan es un curso predeterminado de acción durante un periodo específico, y representa una respuesta y anticipación en el tiempo con el fin de alcanzar un objetivo pretendido. El plan describe un curso de acción para alcanzar un objetivo y proporciona respuestas a las preguntas qué, cuándo, cómo, dónde y por quién.

Berrizbeitia, (2005) sostiene que existen cuatro clases de planes:

Planes relacionados con los métodos, denominados procedimientos: Son planes relacionados con métodos de trabajo o de ejecución. Casi siempre los procedimientos son planes operacionales. Se representan por gráficas denominadas flujograma. Planes relacionados con dinero, denominados presupuestos: Son los planes relacionados con el dinero durante determinado periodo, ya sea por ingresos y gastos. Planes relacionados con el tiempo, denominados programas: Son planes relacionados con el tiempo. Los planes se basan en la correlación de dos variables: tiempo y actividades que deben ejecutarse. Planes relacionados con comportamientos, denominados reglas o reglamentos: Son planes relacionados con el comportamiento solicitado a las personas. Especifican cómo deben comportarse las personas en determinadas situaciones. Buscan sustituir el proceso de decisión individual, restringiendo el grado de libertad de las personas en situaciones determinadas de antemano. Casi siempre son planes operacionales. (p. 40)

El planeamiento institucional integra las diferentes fases de la gestión administrativa con el propósito de alcanzar de una manera eficiente los objetivos institucionales propuestos. Por tratarse dicho plan de la guía que orienta todas las acciones de la organización con la participación de todos los estamentos de la comunidad, recibe el carácter de institucional.

Del mismo modo, al afirmarse que el planeamiento institucional para Berrizbeitia, (2005) es el siguiente:

El planeamiento institucional es un proceso metodológico y sistémico participativo, se debe tener en cuenta en su nivel operativo que organice en forma secuencial los diferentes planes, programas, proyectos y actividades, señalando los mecanismos de ejecución, como también definiendo los sistemas de control y evaluación que faciliten el seguimiento y la supervisión de ellos. (p. 41)

El planeamiento debe ser participativo ya que la tarea de elaborar un plan institucional no es labor de una sola persona. Es un trabajo que involucra a todos los estamentos de la comunidad, quienes orientados por unos objetivos y comprometidos con la filosofía y las políticas institucionales enriquecen las posibilidades de realización al proponer ideas, experiencias, conocimientos y la aptitud creativa de los miembros participantes.

Castoldi (2002) refiere que el Planeamiento Institucional en el sistema municipal tiene los siguientes propósitos intrínsecos:

Permite al funcionario público, seleccionar dentro de una gama de alternativas, el camino o derrotero que ha de seguir en las gestiones administrativas, en el desarrollo curricular y en la integración con la comunidad, orientado todo este proceso por metas concretas a corto o largo plazo. Optimiza el beneficio en la utilización racional y adecuada de los recursos humanos, didácticos, económicos y de planta física, haciendo las previsiones necesarias, según los programas y proyectos que se planea ejecutar (p. 42)

Por lo tanto, evita improvisaciones y permite que la institución cada vez gane en experiencias y metas alcanzadas. Para el administrador con funciones directivas, no será extraño encontrar, hoy en día, resistencia en el grupo de los funcionarios, frente a la técnica de planeamiento institucional. En la mayoría de los casos, el planeamiento

implica replantear costumbres y valores tradicionales y por tanto, la pérdida de privilegios de algunos funcionarios, de administrativos y funcionarios que han venido realizando su tarea sin mayor compromiso personal, profesional y sin un espíritu de servicio a la comunidad.

De ahí que el equipo directivo al presentar sus planes, programas y proyectos institucionales, debe demostrar y justificar plenamente la metodología de trabajo participativo para que logre la colaboración de los implicados y por supuesto, asegure su óptima ejecución.

## **Dimensión 2: Organización**

Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) refiere al respecto que:

La organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (p. 43)

La organización son estructuras sociales que nacieron debido a las necesidades de las personas. Estas organizaciones les permiten agruparse para poder cooperar con alguna labor para así obtener metas. Es importante que las organizaciones cuenten con líderes quienes serán el motor del grupo y serán quienes los motiven a seguir hasta alcanzar sus metas propuestas.

El proceso administrativo de organización está vinculado a las tareas que deben realizarse y en opinión de Castoldi (2002) refiere que:

La coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos, financieros y humanos, en la realización de los fines que persigue la empresa. (p. 44).

Al analizar la definición del autor, este afirma que la organización como etapa del proceso administrativo busca asignar las tareas necesarias para alcanzar los planes. Es importante que cada institución realice coordinaciones con referencia a cada una de las actividades institucionales a fin de que no existan cruces durante su ejecución.

Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) sostiene que las características que deben poseer cada una de las organizaciones son las siguientes:

Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contratación, nuevos productos, entre otros), lo que provoca la necesidad de efectuar cambios en la organización. Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo. Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad. Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades. (p. 45)

Toda institución tiene una estructura organizativa que seguir y cumplir y estas son de carácter continuo, es decir que nunca terminan; provee métodos para optimizar y facilitar el trabajo que se realiza; permite que se realice un trabajo eficiente y de calidad reduciendo recursos y costos, permite que cada empleado asuma la función que le corresponde evitando duplicidades innecesarias.

Para operar con eficacia, toda organización, sin importar su magnitud requiere recursos de carácter humano, material, financiero y técnico, los cuales deben obtenerse, integrarse, conservarse y desarrollarse de manera correcta, de no ser así, pueden convertirse en grandes limitantes para la obtención de los resultados de máxima eficacia que se espera alcanzar.

### **Dimensión 3: Dirección**

Es otra de las etapas de la función administrativa, y está relacionada con la acción que es como la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas, es por esto, que se relaciona directamente con la disposición de recursos humanos de la empresa. Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) sostiene que la dirección “Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” (p. 47).

Interpretando al autor antes mencionado, para que la planeación y la organización puedan ser eficaces se necesita de la dirección, que no es más que la función administrativa de las relaciones interpersonales entre los administradores y los subordinados. La dirección necesita ser completado con la orientación que se les da a las personas mediante una adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

Reyes (2004) al respecto afirman que:

Esta etapa del proceso administrativo es trascendental para el éxito de toda organización, ya que implica la consecución de una forma determinada el comportamiento por parte del recurso humano que integra la empresa, de tal manera que todo el personal realice una contribución real a los propósitos de la institución, y exige de quienes la dirigen, un adecuado ejercicio del liderazgo, el establecimiento de un sistema de comunicación oportuno que posibilite a todo el personal el trabajo en equipo y la coordinación de todos sus esfuerzos. (p. 49)

La dirección, implica influir o inducir a los subordinados a que observen determinados comportamientos; se centra en el ejercicio del mando sobre el personal de la empresa, para que coopere en la consecución de los objetivos; para ello intenta motivar a ese personal a dar los más altos niveles de desempeño.

El liderazgo de la dirección según Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) puede definirse como:

El conjunto de relaciones interpersonales en evolución continua, por las que el dirigente de un grupo busca guiar los esfuerzos y auspiciar la motivación de sus colaboradores, a fin de que sus actitudes y aptitudes se orienten al logro de los objetivos de la institución. (p. 50)

El liderazgo es el conjunto de habilidades que posee la persona las cuales le permiten poder influir en una o más personas. El liderazgo permite al líder poder comunicarse de manera asertiva con los demás. Las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos.

Como bien lo dice Chiavenato, (2007) “La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. (p. 149)

Para dirigir a los subordinados en cualquier nivel de la organización, el administrador necesita comunicar, liderar y motivar. Como no existe instituciones sin personas, la dirección es una de las más complejas funciones administrativas porque implica orientación, asistencia en la ejecución, comunicación, motivación, en todos los procesos por medio de las cuales los administradores procuran influir en sus subordinados para que se comporten según las expectativas y consigan los objetivos de la organización. Dirigir significa interpretar los planes y dar las instrucciones para ejecutarlos de modo que se alcancen los objetivos pretendidos. Los directores dirigen a los gerentes, éstos dirigen a los supervisores y éstos dirigen a los empleados u obreros.

En resumen, la gestión de dirección implica la conducción de los procesos administrativos para el logro de los objetivos institucionales. Es necesario considerar estos tres niveles propuestos para poder tener una comunicación asertiva.

Para Reyes (2004) dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. "Dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea". (p. 53)

La dirección, es la tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización. Definida la planeación y establecida la organización, falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas. Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la institución.

#### **Dimensión 4: Control**

Es la cuarta función administrativa, con la planeación, la organización y la de dirección conforman el proceso administrativo. Esta fase como propósito asegura que se cumplan las actividades como fueron planteadas y se establecen medidas correctivas en caso necesario.

Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) argumentan que el control es:

Un proceso que guía la actividad ejecutada para garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y distribuyó se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecidos, para así determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. (p.54).

La Gestión Administrativa en la Oficina Nacional Previsional como sostiene Reyes (2004) la gestión administrativa en el sistema está basada en el reglamento de la gestión del sistema público artículo 2 ° D.S 009-2015-ED como sigue:

Es descentralizada, porque se realiza en cada instancia de gestión y articula las acciones que la ley les asigna, respetando su autonomía en el ámbito de jurisdicción. Es simplificada y flexible, porque favorece la fluidez de los procesos y procedimientos del trabajo. Es participativa y creativa, porque la sociedad interviene en forma organizada, democrática e innovadora. Es formativa porque contribuye al desarrollo de los integrantes y se basa en la comunicación y transparencia. Es unitaria, sistémica y eficaz porque la gestión de cada instancia se articula con las otras y tiende al logro de sus objetivos. (p.59)

Dadas estas características, la gestión administrativa en las diferentes instituciones públicas que gozan de autonomía en cuanto a la administración, permitiendo de este modo que el sistema municipal se adapte fácilmente a las diferentes necesidades de aprendizaje y socialización de estudiantes.

Según Reyes (2004) señalan que:

El control de proceso es determinar lo que se está haciendo. Evaluar el desempeño y si es necesario aplicar medidas correctivas de manera que el desempeño este de acuerdo con los planes, el control aplica el proceso de vigilancia activa de una operación para mantenerla dentro de los limites definidos. (p.60)

En todo proceso se puede registrar errores, perdida de esfuerzo y decisiones equivocadas e inclusive se pueden producir desviaciones no deseada en los objetivos que se persiguen. El propósito del control es positivo, es una necesidad y una ayuda,

por lo tanto no debe considerarse como algo negativo, como un obstáculo o un impedimento.

Al respecto Stoner, Freeman, Gilbert, (2004), divide el proceso de control en cuatro (4) etapas las cuales son:

Establecer criterios y métodos para medir el desempeño: los criterios deben especificarse en términos significativos y además deben ser aceptados por los involucrados, deben establecer un sistema de medición. Medir el desempeño: su frecuencia depende del tipo de actitud de actividades que se mida. Es un proceso, es constante y repetitivo. Correspondencia del desempeño a los niveles establecidos: los gerentes supondrán que todo está bajo control, y por lo tanto no tendrán que intervenir en las operaciones de la organización. Tomar medidas correctivas: si el desempeño no cumple con los niveles establecidos, el análisis indica que se requiere la intervención. (p.62)

Es importante que se considere las etapas para realizar el proceso de control y estos se refieren a tener claros los criterios y métodos a usarse para poder determinar el desempeño, medir el desempeño a través de su frecuencia, determinar la correspondencia de los desempeños según los requerimientos institucionales y adoptar medidas que permitan realizar las medidas correctivas necesarias para realizar un trabajo de calidad.

Para Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) en la administración, al control no debe atribuírsele este sentido restrictivo.

La mejora continua de las operaciones, es verificar si las actividades de la empresa están o no alcanzando los resultados esperados, verifica también que se siga el proceso hacia los objetivos organizacionales, restableciendo el curso si éstos cambian, identifica las afectaciones del ambiente a los

planes por su alta variabilidad para adaptarse a las condiciones variantes y, en su caso, corregir las desviaciones. (p. 63)

Esto permite señalar que el control se realiza en todo momento de las actividades de una empresa. Este proceso implica tres grandes pasos: Establecimiento de normas o estándares de rendimiento, Medición del desempeño real y comparación con las normas y estándares establecidos y corrección de las variaciones respecto de normas y planes.

### **1.3.2. Bases teóricas de la documentación electrónica**

#### **Definición conceptual**

El origen de la documentación electrónica se debe a la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gestión administrativa, concretamente la rápida expansión de internet y el desarrollo del usuario de la información.

Para Margetts (2006)

La documentación electrónica es el sistema de uso de la amplia variedad de tecnologías de la información en la gestión de las organizaciones y de las personas en su quehacer cotidiano, como el uso de los portales Web como herramienta en el control de los procesos de gestión que lleva al cumplimiento de las finalidades de transparencia, eficacia de la gestión administrativa a través del uso virtual de la recepción y emisión de comunicación como un componente clave para la mejora en la prestación de servicios. De este modo, reducir la brecha informativa como elementos esenciales de una administración pública moderna, (p. 189).

En ese sentido, se basa principalmente en la implementación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los de gestión administrativas se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales, o comunidades virtuales, y muchas otras,

buscando una mejora en la eficiencia de los procesos internos y de vinculación con el usuario.

Miranda (2009) define como “Es el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gestión administrativa y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los usuarios como a la industria”, (p. 80) Según el órgano nacional de gobierno electrónico e informática ONGEI (2008) es “el uso de la documentación electrónica por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los usuarios, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p. 74)

Ibermatica (2006) sostiene que en la documentación electrónica “se gestan un conjunto de procesos y sistemas que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la tele tramitación” (p. 21). Para Céspedes (2006) “la documentación electrónica como elemento integrador del nuevo esquema de relación entre la administración y la ciudadanía, exige una adaptación y evolución de los sistemas de información públicos actuales” (p. 90).

En el sistema resultante que ha de sustentarse en un modo único e integrado, aparecen cuatro objetivos estratégicos o conceptos clave.

- (a) Accesibilidad: Administración eficiente y abierta al ciudadano, aumentando el número de servicios ofrecidos, y aumentando su calidad. Mejorando el papel de terceros colaborados y llevarlos hacia un modelo de ventanilla única;
- (b) Conocimiento: Estructurado, consolidando e interrelacionando los datos de los sistemas de información. Para que a partir de ellos sea posible generar información y conocimiento sobre la realidad que nos rodea en todos los niveles agregación: país/ departamento/ provincia/distrito /ciudadano;
- (c) Eficacia: Logrando optimizar la actividad

operativa de las administraciones, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzo y recursos. (Céspedes, 2006, p. 41).

La documentación electrónica que trabaja en red, en el cual la tecnología informática da una transparencia casi total a los procesos de gestión administrativa, a la vez que se habilitan nuevos tipos de colaboración por medio de las redes internas del estado. Así, podemos decir que, la tecnología informativa, dirigida a la facilitación y diseminación de la información pública, habilita nuevos tipos de colaboración dentro del estado: las relaciones intra-de la gestión administrativa y las relaciones extra- de la gestión administrativa, que se dividen en dos tipos: (a) Relaciones de proveeduría del Estado ocurridas entre las instituciones públicas y privadas; (b) Relaciones de servicios que se dan entre las instituciones públicas y los usuarios.

### **Documentación electrónica en el Perú**

Para Ramírez (2012) el proceso de modernización del Estado tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. En ese sentido, se ha creado los procedimientos regulatorios del uso de la documentación electrónica, bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.

El primer esfuerzo en ese sentido dio inicio a la Agenda Digital del Perú a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros. Esta iniciativa busca generar el planeamiento estratégico a corto plazo del estado Peruano en materia de sociedad de la información y su posicionamiento en la aldea global. La estrategia de Documentación electrónica gira en torno a 3 temas: (a) Al usuario como Centro del Proceso; (b) Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa; (c) Posicionamiento Internacional.

Ahora bien la estrategia de la documentación electrónica (ONGEI 2008) sostiene que: (a) Estado ante al usuario, es uno solo: integración de los procesos y trámites de

las instituciones; (b) Promover una cultura de servicio de calidad: Promover la prestación de más y mejores servicios al ciudadano; (c) Transparencia y descentralización: Permitir un ágil acceso de los usuarios a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios; (d) Economía y eficacia de los trámites internos de la Administración Pública.



*Figura 1: Relación entre el usuario y la gestión administrativa según ONGEI.*

Según el gráfico la importancia de la implementación de la documentación electrónica es “pasar de trámites dispersos a servicios electrónicos integrados a través de ventanillas únicas; pasar de trámites complejos a simples” en consecuencia las acciones son de mejoramiento y dinamización del servicio administrativo.

### **Normativa de Documentación electrónica**

Una buena legislación y regulación son fundamentales para el crecimiento exitoso de una economía en red. Un clima normativo favorable para el uso de Internet, de gestión administrativa y el comercio electrónico es un factor que incentiva a la comunidad, las personas y las empresas a invertir y utilizar las tecnologías de información y comunicación.

Para Dinsdale (2012) “los aspectos importantes de esta guía, como la disponibilidad y asequibilidad de Internet y del hardware y software necesario o la utilización de estas tecnologías en el comercio y en la educación, dependen de una legislación y regulación favorables”. (p. 154)

Al considerar la necesidad de una legislación y regulación robusta para la documentación electrónica, debemos tener en cuenta tres áreas clave: (a) Privacidad: asegurar que la información personal sólo se use para su propósito inicial o mediante consentimiento (por ejemplo los historiales médicos); (b) Seguridad: asegurar que la información personal y las transacciones están protegidas de la manipulación por parte de terceras partes; (c) Accesibilidad asequible: establecer una legislación y reglamentación que aumente la competencia y estimule una provisión de tecnología asequible (por ejemplo, de proveedores de Internet).

La estrategia de documentación electrónica fue aprobada en el 2006 por resolución ministerial, se presenta como una meta en el Plan de Desarrollo del usuario de la información, donde indica que ONGEI debe coordinar y supervisar la implementación de Documentación electrónica en todas las dependencias del estado, además de proporcionar toda información requerida. Indica también que ONGEI debe presentar un Informe Anual sobre la situación de la documentación electrónica en el Perú, a presentarse durante la primera semana del mes de Diciembre.

Para el proceso de desarrollo de la documentación electrónica se han definido un conjunto de políticas, sobre las cuales se implementarán las acciones relacionadas al logro de objetivos asociados. Este conjunto de políticas son de aplicación dentro de lo que constituye la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658, y son consideradas dentro de los alcances que constituyen las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

Las políticas para el desarrollo de la documentación electrónica son las siguientes:

- (a) Acercar los servicios de información y/o servicios en línea, que proporcionan las instituciones públicas, a los usuarios, donde la documentación electrónica se constituyen en ventajas del uso de la

tecnología como medio eficaz para la reducción de los tiempos y costos asociados a procesos de innovación de prácticas y de simplificación administrativa; (b) Mejorar los procesos y marco legal de la Administración Pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario, para facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones; (c) Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada, para el desarrollo del usuario de la Información y de la implementación de iniciativas de Documentación electrónica en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas; (d) Administrar el proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida del uso de la documentación electrónica, de forma que permita su inserción como potenciales usuarios de los servicios proporcionados por el Estado, preservando su herencia cultural, lingüística y tradicional autóctona y promoviendo la generación de recursos y contenidos locales que difundan la riqueza cultural de nuestros pueblos. (Layne, 2011, p. 36)

En ese sentido se debe generar capacidades en el uso de las nuevas tecnologías, que permitan potenciar la generación de recursos humanos calificados, que coadyuven al desarrollo del país, mediante la investigación, planificación y desarrollo de la documentación electrónica, generando agendas, y locales en los ámbitos, administrativo, educativo y de la gestión pública como base del proceso de modernización de la Gestión Pública.

### **Administración en la Oficina Nacional Previsional.**

Con anterioridad se ha mencionado que la administración pública no debería diferir de la privada en cuanto a su eficacia y eficiencia, no obstante ha sido demostrada por años y especialmente en la Oficina Nacional Previsional que el Estado carece de una acertada planificación estratégica en cuanto a la visión futura de país en vía de desarrollo.

Al respecto, David (2010) acota lo siguiente:

La administración pública puede definirse como los procesos de formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos, en la cual se inserta los elementos del proceso de relación con la comunidad a través de la participación ciudadana que establece los servicios del desarrollo público, el establecimiento y la fijación de objetivos, el desarrollo de estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuales escoger. (p. 3)

Siendo conocedores, que actualmente la Gerencia de la Oficina Nacional Previsional tiene por finalidad fomentar el desarrollo integral sostenible, promover garantizar el ejercicio de derechos e igualdad de oportunidades, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; en ese sentido podemos considerar que la presente investigación se encuentra inmersa en la línea de investigación de gestión de modernización del estado.

El análisis del impacto de la documentación electrónica en la administración pública, en la Oficina Nacional Previsional en Lima Perú, está integrada en acciones comunes bajo el liderazgo, con igualdad de oportunidades, en el uso de la tecnología de la Información y la Comunicación y de la capacitación de los Recursos Humanos, para dar cumplimiento a los objetivos de brindar servicios eficientes a los usuarios.

Por ello, en la inserción de la tecnología se sustenta en las siguientes estructuras teóricas:

**Mapas estratégicos.** Toda actividad en la vida de las personas o las organizaciones requiere de una guía o un camino a seguir, por eso generalmente se habla de “mapas”. Al respecto, Serna (2008) cometa lo siguiente “La elaboración de un mapa estratégico es un proceso en equipo que permite operacionalizar tanto las estrategias globales de una organización, como las específicas de una unidad de negocio” (p. 271)

Indudablemente que a nivel de gestión en la Oficina Nacional Previsional, ese mapa estratégico es confeccionado según las políticas públicas y formas de gestión administrativa, las cuales son referidas a los efectos de evaluar el resultado de su aplicación.

En este sentido, Kaplan y Norton (2001) señalan que “el mapa estratégico describe el proceso de transformación de los activos intangibles en resultados tangibles. Proporciona a los directivos un marco que les permite describir y gestionar la estrategia en una economía del conocimiento” (p. 79)

La importancia del uso de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), incluyendo en ellas específicamente las que se relacionan al proceso de la información de la gestión administrativa. En La Oficina Nacional Previsional se observa, ciertos avances en el uso de la World Wide Web y el uso de Internet, en el cual los usuarios interactúan con este organismo a los efectos obtener cualquier información sobre el particular.

En éste sentido, la documentación electrónica constituye, una estrategia que permite transmitir información con transparencia a los usuarios, mejorar los procesos administrativos y ejercer una gerencia eficiente para dar respuesta en tiempo real a la comunidad.

Al respecto, Criado, Ramiro, y Serna (2012) proponen:

Un marco aplicado para el análisis de la documentación electrónica. Para ello se consideran tres dimensiones de la gestión públicas (prestación de servicios); fomento de la consulta y extensión de los procesos democráticos, dinamización de los procesos de elaboración de las políticas públicas y se propone la necesidad de integrarlas a la hora de elaborar proyectos de Documentación electrónica o analizar su desarrollo (p. 28)

La anterior cita, muestra el interés a nivel nacional por incorporar la documentación electrónica como estrategia para acercar las instituciones del Estado a los usuarios, lo que contribuye a estar mejor informado, lo que permite también en parte a combatir la corrupción, al mejorar los servicios y eliminar los tediosos trámites burocráticos.

### **Servicio a la comunidad**

La responsabilidad social se remonta a la época de la edad media, ya que ésta nace de la misma existencia del hombre, de vivir en una comunidad, en una sociedad o en un conglomerado. Desde entonces, se comenzaron a crear las reglas de conducta, de urbanismo y los valores éticos y morales que regula el comportamiento de los seres humanos en una sociedad. Sociedad que cada día se hace más compleja, producto de los cambios que se han venido generando a través del tiempo.

En este sentido, la responsabilidad social (RS) está asociada a muchos aspectos de la vida del hombre y ésta ha tendido diferentes enfoques, entre ellos los siguientes:

La RS desde el punto de vista individual con los diferentes factores que vinculan al hombre con sus semejantes, la familia, el ambiente, etc.

La RS de las empresas como Persona Jurídica y su relación con sus trabajadores, el medio ambiente, el estado, etc.

En este caso, se abordará la RS del funcionario público, elegido o designado para cumplir una labor administrativa o gerencial en los municipios, cuya gestión deberá realizarse de manera eficaz y eficiente para atender la demanda de la comunidad y rendir cuenta de su gestión (Criado et al (2012)

El término gestión no es atinente exclusivamente al sector público, es muy común en el sector privado hablar de indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de cualquier área de la gerencia, administración o las finanzas. No obstante, se aplica con mucha frecuencia en el sector público para evaluar la actividad desarrollada por la

gerencia o la administración en la Oficina Nacional Previsional para referirse al desempeño en ésta área.

Al respecto, Criado, Ramiro, y Serna (2012), define que la gestión “Es una disciplina que está relacionada directamente con otros campos del conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía, la sociología, la psicología y más recientemente con la archivística” (p. 17)

Por medio de la gestión se enfrenta las necesidades de el usuario que la iniciativa privada no puede satisfacer. Si se habla de administración pública no se puede dejar de lado al Estado, la Nación, al pueblo, a la localidad, al de gestión administrativa, la legitimidad, la soberanía, entre otros aspectos. (Criado, et al, 2012, p. 53)

En ésta investigación, es relevante referirse a los diferentes aspectos que giran en torno a la gerencia y la administración haciendo hincapié al ámbito de la Oficina Nacional Previsional, al respecto Abreu (2004) acota “El análisis de la Administración lleva a la conveniencia previa de considerar su significado en cuyo caso debe tomarse en consideración la Responsabilidad Social” (p. 17).

La documentación electrónica está relacionado con la gestión pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente, se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que presten los servicios adecuadamente, hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas de la gestión en pro del desarrollo de un país.

Por otro lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio. También pueden establecerse o crearse redes externas que

comuniquen organizaciones de la gestión para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un de gestión administrativa interconectado donde al usuario tenga participación en los procesos; para que éste tenga facilidad para realizar sus transacciones, de tal forma que al usuario tenga noción de lo que se realiza en los entes y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

La Documentación electrónica como herramienta de información entre la gestión administrativa y el usuario establecen mayor acceso a la información para que el usuario se integre o tenga una participación en la administración del Estado.

Para mejorar la relación de servicio del de gestión administrativa al ciudadano, se tiene que hacer uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación, que permita prestar un servicio eficiente y eficaz. Criado, Ramiro, y Serna (2012), señala que “los procesos de documentación electrónica no tiene que ver con trasladar el movimiento y la participación de las personas al espacio virtual, sino con mejorar su capacidad para participar en el manejo del Estado y para tomar decisiones informadas sobre su propio desarrollo” (p. 187)

Entonces, al establecer una relación entre el uso de la documentación electrónica y el acceso a la información donde el usuario pueda emitir opiniones y establecer críticas constructivas sobre cómo se están realizando las actividades de la gestión, se desarrollará una mejor comunicación de esta manera se pueda conocer las necesidades de la comunidad y así poder darle soluciones a las mismas.

Según Criado, Ramiro, y Serna (2012), los beneficios de la documentación electrónica para los usuarios son:

- (a) Mejor acceso, con servicios disponibles donde y cuando existe una demanda;
- (b) Despacho a través de diversos medios: en taquilla, a través de un centro de atención telefónica y en-línea;
- (c) Segmentación del mercado, con servicios ajustados para cubrir las necesidades de grupos

dentro de un mercado particular; (d) Mejor respuesta al feedback sobre el contenido y la calidad de los servicios; (e) Agrupamiento de servicios en torno a episodios de vida o eventos comunes; (f) Análisis comprehensivo de datos referentes a patrones de uso; (g) Participación de los usuarios en el rediseño y mejora de servicios.

De esta manera se puede visualizar la relación entre la gestión administrativa y el usuario que según David, (2010) es el “Espacio virtual de comunicación entre los gobernantes y los usuarios, de forma que se produzca un fortalecimiento de la democracia y la transparencia de las acciones del de gestión administrativa local”. (p. 31)

Este autor quiere decir que la gestión administrativa debe girar en torno a la participación ciudadana por medio de un sitio virtual en donde puedan intercambiar información con los gobernantes. Esta herramienta virtual no debería solo mejorar la eficiencia técnica del de gestión administrativa sino mejorar la comunicación directa con la ciudadanía, creando formas innovadoras de ampliación de la democracia directa, en ese sentido, de participación ciudadana activa.

El acceso a la información pública y la existencia de servicios públicos en línea pueden ser definitivos, si están debidamente implementados, para que los usuarios interactúen local y nacionalmente con sus de gestión administrativas, para el ejercicio de mecanismos de control social y evaluación de la gestión y desempeño de los mismos.

Para David (2010), este servicio funcional, forma parte del servicio genérico transaccional. Para mejorar la relación entre los de gestión administrativas y los usuarios se tienen las siguientes características: (a) Comunicación con los usuarios, proporcionándole información suficiente sobre las actividades del sector público y exhibiendo plena disposición para responder a consultas acerca de sus decisiones y acciones; (b) Participación ciudadana para promover el interés, el involucramiento y la

participación activa de los usuarios en las decisiones y acciones del sector público; (c) Desarrollo de servicios para mejorar la calidad, accesibilidad, oportunidad y costo de los servicios previstos por el sector público.

Por lo tanto, el establecimiento de la documentación electrónica trae consigo la mejora en la participación ciudadana en los procesos llevados a cabo en la gestión administrativa, donde los usuarios puedan emitir su opinión y de esta manera sea escuchada por las organizaciones, también la mejora en los servicios que los entes prestan a los usuarios, y por ende una mayor eficiencia y eficacia a la hora de dar respuesta a las necesidades colectivas.

### **Dimensión: Uso de los Portales Web**

Del mismo modo Margetts (2006) indica que ocurre con las etapas para la implementación de la documentación electrónica, las ventanillas únicas pueden ser clasificadas en tres categorías: informativas, interactivas (o de puntos de enlace) y transaccionales. (p. 46)

**Ventanillas Informativas:** Son la muestra más básica de una ventanilla única de documentación electrónica, dado que se reducen a presentar la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones del estado.

**Ventanillas de Puntos de Enlace:** Esta es una opción para la primera etapa de documentación electrónica. Su fin es crear un punto virtual desde donde el usuario pueda encontrar los diferentes hipervínculos hacia las múltiples instituciones del estado y por consiguiente, a los servicios digitalizados por cada institución en particular.

**Ventanillas Transaccionales:** Son foco de este estudio, ya que representan un ejemplo de documentación electrónica aplicado y desarrollado estratégicamente utilizando la documentación electrónica en procura de la modernización del estado.

### **Dimensión: Cumplimiento Objetivos**

A partir de la definición y aplicaciones es posible inferir el impacto que producirá en el de gestión administrativa, los usuarios y las empresas la implementación de una ventanilla única de documentación electrónica.

Para Margetts, (2006) en los usuarios, el mayor impacto en las personas puede apreciarse en aspectos como:

- (a) Aumentar el acercamiento con el de gestión administrativa;
- (b) Participar en la toma de decisiones;
- (c) Poseer más información sobre el uso de los recursos públicos;
- (d) Reducir costos en trámites;
- (e) Evitar desplazamiento físico a múltiples instancias de gestión administrativa;
- (f) Disminuir tiempos necesarios para completar los trámites. (p. 18)

Ibermática (2006) señala que la gestión administrativa, la ventanilla única electrónica genera impactos como la implementación de un modelo de gestión moderna y eficiente que “mejore la comunicación con los usuarios fomentando la gestión orientada al servicio, simplificando los procesos y disminuyendo el costo, lo que hace dinámico en el uso de la tecnología favoreciendo la capacidad de los trabajadores” (p. 31).

En las organizaciones, una ventanilla electrónica favorece un clima de negocios más positivo y permite una mayor concentración en temas propios del quehacer diario de la gestión pública. Adicionalmente a las ventajas previamente citadas, otros beneficios que obtendrá la gestión son: (a) Mejor comunicación con el de gestión administrativa; (b) Mayor facilidad para cumplir requisitos de formalización, (c) Disminución de costos operativos en trámites y servicios.

En el presente estudio sobre la documentación electrónica como un modelo de mejora continua de la gestión administrativa tiene su punto de referencia en los comentarios de expertos, para destacar los componentes de éxito que deberían

prevalecer y de fracaso que deberían desaparecer en la implementación de la documentación electrónica.

Algunas de las ventajas prometidas en la gestión administrativa sólo serán realidad si el contenido de las web es exacto, oportuno, centrado en el usuario y diseñado específicamente para internet.

Para la mayoría de la gente, es del conocimiento que en las dos últimas décadas, muchos han sido los eventos que han transformado el entorno socioeconómico. Entre éstos el gran incremento tecnológico, pasando por los cambios en los procesos de comunicación, la telemática, la informática y robótica, así como los flujos de circulación en tiempo real, los nuevos modos de relación internacional en economía y comercio, la rapidez de la difusión tecnológica, la gran dinámica de cambio en la gestión del conocimiento, y la gran presión de la responsabilidad social en cualquier actividad económica.

De igual modo, se plantea la necesidad de implementar la documentación electrónica basado en Internet en el cual se guíe a los usuarios a través de los diversos procedimientos y servicios de que dispone, como se aprecia en la figura donde se pueden encontrar los posibles cambios que en la gestión administrativa puede brindar, junto con los beneficios y los inconvenientes que pueden traer consigo estos cambios



Figura 2. Guía Práctica para la documentación electrónica

### Dimensión: Uso del Sistema virtual de comunicación

En última instancia, las finalidades clave de la documentación electrónica serán propias y exclusivas de cada país, donde se puede involucrar o no la mejora de los servicios en función a la reducción de costos en la potenciación y la capacidad nacional como medio del posicionamiento global para el desarrollo.

En ese sentido, Dinsdale (2012) subraya que “es importante que en cada caso la tecnología no es un fin en sí mismo, sino que se utiliza para fortalecer algunas de las estrategias y prioridades de la gestión administrativa” (p. 48). Desde este enfoque se recomienda que los países tengan, entre otras, tres grandes motivaciones para adoptar la documentación electrónica: (a) Proporcionar acceso a los servicios públicos; (b) Acelerar la transición a la economía del conocimiento; (c) Fortalecer la democracia.

Por ello, cuando se plantea un cambio, se refiere a que la administración pública y en este caso la administración en la Oficina Nacional Previsional no se puede seguir realizando con los mismos modelos documentarios que se impone, en el cual persiste

el esquema tradicional de una administración deficiente, sin control y sin responsabilidad social, que solo se conforma con ejecutar un presupuesto, sin medir el impacto que su gestión tiene en el usuario. Para ello, es importante que los líderes tomen en cuenta los nuevos paradigmas y estos incluyen los factores señalados anteriormente las cuales conforman el engranaje que moverá los ejes hacia la modernización de la gerencia.

Cabe resaltar que en la administración pública, no debería ser distinta en cuanto a la administración en general, por estar en manos del Estado bien sea nacional, en la Oficina Nacional Previsional, son los líderes los que deben estar dispuestos al cambio. Al respecto, Koontz y Weihrich (2004) señalan “Es evidente que los administradores no pueden desempeñar correctamente sus tareas sino comprenden y se muestran sensibles a los muchos elementos del ambiente externo (factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos y éticos) que afectan a sus áreas de operación” (p. 7)

En tal sentido, la documentación electrónica es el uso que hacen los órganos de la administración pública a través de las modernas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los usuarios, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones administrativas un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública. Su funcionalidad es derivar, por medio de las TIC, servicios a una comunidad determinada que, de hecho, ya están incorporadas a las competencias de un de gestión administrativa, en la Oficina Nacional Previsional.

Si bien es cierto que en el Perú, la documentación electrónica está todavía en desarrollo, en la Oficina Nacional Previsional, existe la tendencia hacia su implementación, en las que existe un largo camino por recorrer y las barreras son más intensas. Al respecto, Laos y Ledesma (2013) plantean que la documentación electrónica debe ser visto “como la plataforma para construir un modelo mucho más participativo, que refleje además la agilidad y la transparencia de sistemas que sirvan

al ciudadano como ser político, y no como un ser pasivo que es el resultado de la acción técnica” (p. 83).

### **Dimensión: Reducción de brecha informativa**

A decir de Margetts (2006) “la documentación electrónica es un fenómeno evolutivo y por lo tanto las iniciativas deben ser en consecuencia derivadas y aplicadas en el modelo de crecimiento para la catalogación, transaccional, la integración vertical, y la integración horizontal” (p. 71). Estas cuatro etapas se explican en términos de complejidad y los diferentes niveles de integración.

En esta etapa, no se tiene mucha experiencia en internet, y prefieren minimizar el riesgo de hacer un pequeño proyecto, no colocan información en el sitio web. Hay varias razones por las que cualquier gestión quisiera pasar a esta etapa de 'catalogación electrónica', pero sobre todo, muchos usuarios que tienen acceso a la web.

En consecuencia, cada vez más usuarios buscan información en la web, en vez de hojear las páginas amarillas y pasar por los sistemas de procesamiento de información además, la presencia en la web también es beneficiosa ya que, al personal le toma mucho tiempo responder a las preguntas básicas acerca de los servicios públicos y procedimientos, la presencia en la red aumentará la comodidad de los usuarios y reducir el trabajo carga sobre los empleados de primera línea.

Para Layne (2011) tanto los sitios web evolucionan, los funcionarios, así como los usuarios se dan cuenta del valor de internet como un canal de servicio para los usuarios y quieren explotarla. “La demanda de los usuarios para cumplir con los requisitos de la gestión en línea en lugar de tener que ir a una ubicación específica para completar el papeleo” (p. 26).

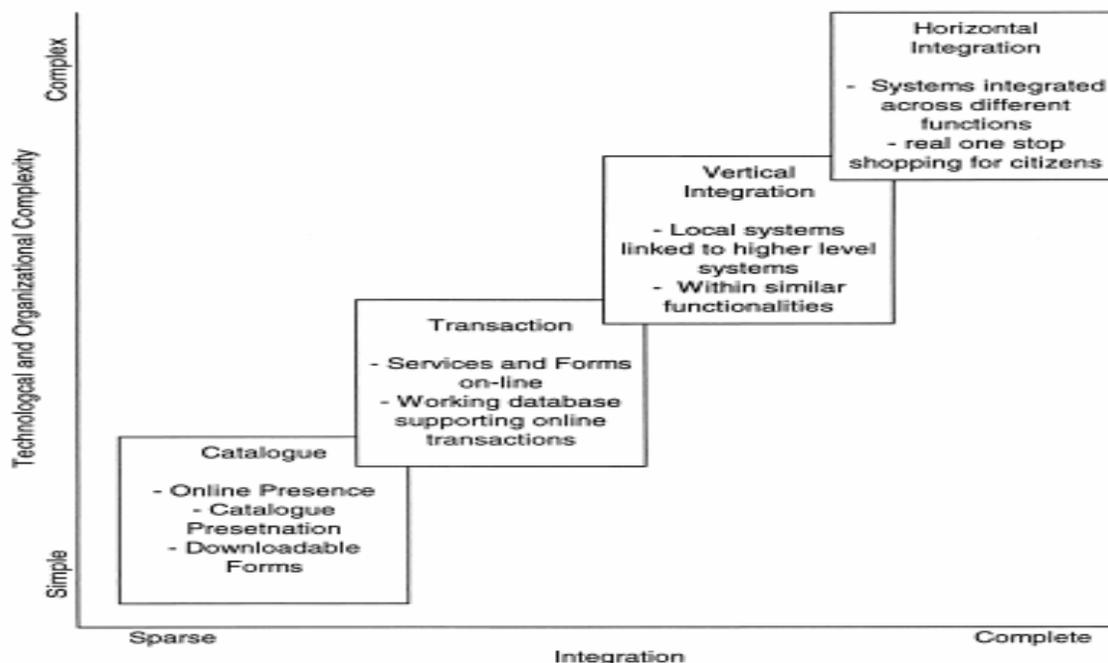


Figura 3: Modelo de gestión administrativa en el sistema electrónico.

Layne (2011) señala que en la primera etapa, la gestión administrativa crea un "sitio web" sobre todo debido a una gran presión de los medios de comunicación, de los empleados con alfabetización tecnológica, y de los usuarios que lo exigen, además otras partes interesadas para entrar en la "red".

No hay duda que la documentación electrónica hará completamente funcional la prestación de servicios, más eficiente y aumentara el ahorro tanto para la gestión administrativa y al usuario. Esta segunda etapa es el inicio de la administración electrónica como una entidad revolucionaria cambiando la forma en que las personas interactúan. En esta etapa, los usuarios pueden ser servidos on-line por la documentación electrónica.

Los usuarios negocian en línea, rellenando formularios proporcionando confirmaciones, recibos, etc. pero lo que es más importante, es que los usuarios se mueven de un rol pasivo a un rol activo, no sólo por la realización de transacciones en línea, sino también participan a través de foros en línea que permiten a los usuarios hablar directamente con funcionarios de la gestión administrativa.

Layne (2011) precisa que la integración vertical en esta etapa, “la atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos, en lugar de la automatización y digitalización de los procesos existentes. Hacer que la documentación electrónica no sea simplemente una cuestión de poner los servicios existentes de gestión en internet” (p. 38)

En la actualidad, está sucediendo cambios permanentes en los procesos de gestión así como en el mismo concepto de comercio electrónico en términos de procesos y de productos, la iniciativa de documentación electrónica debe ir acompañada por el servicio de ejecución, el beneficio total de la administración electrónica se realizará sólo cuando los cambios organizativos acompañen a los cambios tecnológicos.

En consecuencia, en el nivel tres las estaciones de la gestión administrativa en los sistemas estatales se espera que se puedan conectar o, al menos, que establezcan una comunican entre ellos.

#### **1.4. Formulación del problema**

En correspondencia de la problemática del estudio se formulan las interrogantes para ser resueltas con los datos percibidos

Problema General

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?

#### Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?

#### Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?

#### Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la reducción de la brecha de atención según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **Justificación teórica**

La investigación respecto a la gestión administrativa y la documentación electrónica se justifica a nivel teórico, en la medida que las variables tienen trascendencia en la actualidad y siempre están en materia de análisis en todos los sistemas gubernamentales así como dentro de los organismos públicos, por ello, considerando que este estudio está contextualizado en el ámbito de la gestión pública, la misma que con los postulados de la modernización del estado, ha insertado conceptos sobre la tecnología y de la gestión, en este caso, la acción clásica de la administración está reflejada, en los aportes que se encuentra del tratado de Administración desarrollado por Stoner, Freeman, Gilbert, (2004), dentro de los componentes de planificación, organización, dirección y control que se aplica en el sistema administrativo del sector público en el Perú.

Del mismo modo, es de resaltar que la ingesta de los procedimientos tecnológicos, está basado en la implementación de la tecnología dentro del marco de desarrollo del Gobierno Electrónico, con la cual se busca dinamizar los procedimientos

administrativos y de los resultados a los diversos trámites burocráticos que se presentan en los organismos de gestión pública, de ahí la importancia para generar el conocimiento y difundir la importancia del uso de la documentación electrónica.

### **Justificación práctica**

En el aspecto práctico el estudio se justifica ya que recabar las percepciones del conjunto de personas que cada mes deben realizar sus trámites en la Oficina Nacional Previsional de pensiones dentro del sistema educativo peruano, permitirá conocer los niveles de gestión administrativa y del uso de la documentación electrónica, considerando que en esta oficina, se atiende a personas de diversas edades, así como se cree que el uso de los medios electrónicos, dentro del sistema de la tecnología a través del internet mejoraría la atención, ya que la ventanilla electrónica de trámite documentario permite obtener el documento tal como si fuera el original.

Es por ello, que el establecimiento de los niveles permitiría agilizar la dinámica comunicativa a través del uso del portal web de la institución, así como de alcanzar los objetivos propuestos, en materia de pertinencia de la documentación, del mismo modo conocer la pertinencia del sistema comunicativo, entre los servidores de la organización, con el público usuario de manera que esto sirva para mejorar las estrategias del servicio público al ciudadano.

### **Justificación metodológica**

En el estudio se realiza el procedimiento metodológico de la ciencia positivista, por ello dentro del enfoque cuantitativo si es posible la medición de las percepciones a través de la organización de los datos directos recabados por los participantes, de ahí que el aporte que se realiza, es la construcción de los instrumentos de recolección de datos adaptados a la realidad, tanto a nivel de gestión administrativa como de la documentación electrónica en el servicio de atención al usuario. Resaltando que dichos instrumentos se sometieron a la validez con el concurso de expertos en metodología de investigación, así como de una prueba piloto con cuyos datos se

somete al proceso de confiabilidad estadística sostenido dentro de su psicometría, de modo que pueda ser utilizado en otros ámbitos de estudio.

## **1.6. Hipótesis**

Partiendo de la problemática de estudio, se formulan las respuestas tentativas de modo que puedan ser probados estadísticamente.

### Hipótesis general

La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

### Hipótesis específicos

#### Hipótesis específico 1

La Gestión administrativa está relacionada significativamente con el uso de los portales Web según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

#### Hipótesis específico 2

La Gestión administrativa está relacionada significativamente con el cumplimiento de objetivos comunicacionales según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

#### Hipótesis específico 3

La Gestión administrativa está relacionada significativamente con el uso del sistema virtual según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

#### Hipótesis específico 4

La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la reducción de la brecha de atención según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

### **1.7. Objetivos**

#### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

#### Objetivos específicos

##### Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el uso de los portales Web según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

##### Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el cumplimiento de objetivos comunicacionales según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

##### Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el uso del sistema virtual según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

##### Objetivo específico 4

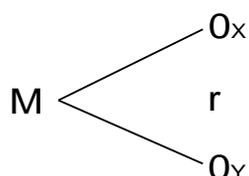
Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la reducción de la brecha de atención según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

## **II. Metodología**

## 2.1. Diseño de investigación

La investigación fue básica de naturaleza teórica según su finalidad, ya que “tiene como finalidad la comprensión del conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se llama básica porque es el fundamento de la teoría en función a los propósitos empíricos en investigación” (p. 332). Es por ello que se concuerda que los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Para esta investigación se ha previsto trabajar con el diseño no experimental de tipo transversal de corte correlacional, porque es aquella que se analiza el fenómeno sin manipulación de variables además sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Asimismo se fundamenta que en este diseño el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado como lo manifiesta en las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010) del por qué se producen estas relaciones observadas para este estudio entonces empleamos el siguiente esquema.



Dónde:

m: unidades de análisis o muestra de estudios.

o1: observación de la variable Gestión administrativa

o2: observación a la variable Documentación electrónica

r. coeficiente de correlación

## 2.2. Variables, operacionalización

En el estudio se consideran dos variables las que son las siguientes:

Variable 1: Gestión Administrativa.

Variable 2: Documentación electrónica.

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Gestión Administrativa**

Para este estudio se toma en cuenta que la gestión administrativa está dividida en las dimensiones planificación, organización, dirección y control, administrativa. En ese sentido se define que la gestión en su aspecto administrativo se define: En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos de tiempo, de seguridad e higiene y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza- aprendizaje. (Stoner, Freeman, Gilbert, 2004, p. 178).

### **Definición conceptual**

#### **Variable 2: Documentación electrónica**

Para este estudio, concordando con la teoría de Margetts (2006) se define que: La documentación electrónica es el sistema de uso de la amplia variedad de tecnologías de la información en la gestión de las organizaciones y de las personas en su quehacer cotidiano, como el **uso de los portales Web como herramienta** en el control de los procesos de gestión que lleva al cumplimiento de las **finalidades de transparencia, eficacia** gubernamental a través del **uso virtual de la recepción y emisión de comunicación** como un componente clave para la mejora en la prestación de servicios. De este modo, reducir la **brecha informativa** como elementos esenciales de una administración pública moderna (p. 189).

### **Definición operacional**

La operacionalización de las variables es el proceso de descomposición de la teoría en sus componentes, es decir pasar de un sentido abstracto a un sentido concreto con el propósito de medir, la misma que es compatible con los objetivos de la investigación.

Al respecto Hernández, et al (2010) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p. 24).

### **Gestión Administrativa**

Variable 1: Gestión Administrativa.

Es la medición de la percepción de los usuarios sobre las acciones que se realiza en la Oficina Nacional Previsional sede Lima en materia de administración de la institución, respecto a sus características de planificación, organización, control y dirección de las actividades de atención al público.

Tabla 1

#### *Dimensiones e indicadores de la variable Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - rango
Planificación	Programa actividades administrativas.	1,2	Índices Siempre	Eficiente 90 – 120
	Proyecta actividades con actitud de prever acontecimientos variados.	3,4	Casi siempre	Regular
	Planifica acciones a ejecutar en cualquier actividad programada.	5,6	A veces	57 - 89
Organización	Determina equipos de trabajo en cada actividad	7,8	Casi nunca	Deficiente 24 - 56
	Delega funciones administrativas a los equipos de trabajo	9,10	Nunca	
	Establece un nivel de autoridad y responsabilidad en los equipos de trabajo	11,12		
Dirección	Cumple las actividades programadas en su plan de trabajo	13,14		
	Conduce y reta a otros miembros a realizar las actividades programadas	15,16		
	Estimula la propia creatividad de la persona al realizar actividades	17,18		
Control	Evalúa los logros de objetivos en la ONPL	19,20		
	Establece un plan para el control	21,22		
	Comunicación e interacción para el logro de objetivos	23,24		

## Variable 2: Documentación electrónica

Es la medición de las características perceptivas de los medios informáticos y virtuales en los procesos de trámite, obtención de información del ente gubernamental como es la gestión administrativa de la Oficina Nacional Previsional en Lima metropolitana en el año 2018. Para ello presenta cuatro dimensiones que engloba la presentación del portal Web, el uso de la información así como los procesos de trámite transparente de la documentación y de los proyectos de desarrollo institucional.

Tabla 2

### *Operacionalización de variable Documentación electrónica*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - rango
Uso de portal Web	Agilidad en ventanilla informativa	1, 2	Siempre	Eficiente
	Eficiencia en punto de enlace	3, 4	Casi siempre	90 - 120
	Ventanillas transaccionales	5, 6	A Veces	Regular
Cumplimiento de objetivos	Acercamiento con el gobierno	7, 8	Casi Nunca	57 - 89
	Participación en toma de decisiones	9, 10	Nunca	Deficiente
	Reducción de costos	11, 12		24 - 56
Uso del sistema virtual	Mejoramiento de servicio	13, 14		
	Acceso a servicio publico	15, 16		
	Modernización de gerencia	17, 18		
Reducción de brecha	Servicio Online	19, 20		
	Transacciones	21, 22		
	Integración vertical	23, 24		

## 2.3. Población y muestra

### **Población**

Abarca a los usuarios cuyo proceso de trámite se ha extendido por más de seis meses, de la Oficina Nacional Previsional en Lima, quienes tienen relación constante con las áreas de gestión pensionaria, administración del sistema de trámite y seguimiento documentario y de acuerdo a los datos de informática abarcan 180 personas. Por lo tanto se trata de una población identificada en un contexto bajo un mismo sentido de uso y participación en el fenómeno de estudio.

### **Muestra**

De acuerdo con Hernández y otros (2010) la muestra es una parte representativa de la población, por ello considerando que la población estuvo conformada por los usuarios relacionados directamente con la gerencia de la Oficina Nacional Previsional Lima. En un primer momento la intención es establecer la cantidad total de participantes en el estudio, para lograr esta cometido se obtuvo utilizando el siguiente cálculo estadístico, según la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(180)}{(0.05)^2 (180 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 122.0$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variabilidad positiva: 50%

q: es la variabilidad negativa: 50%

N: es el tamaño de la población

e: es la precisión o error: 5%

n = 122

Tabla 3

*Distribución de la muestra de estudios*

Oficina Nacional Previsional Lima	N	n
Usuarios del área de gestión pensionaria y seguimiento de trámite	180	122
Total	180	122

El tamaño muestral quedó establecido en 122 participantes.

Se consideraron los siguientes aspectos de inclusión:

Usuarios que no disponían de tiempo necesario para responder el cuestionario.

Usuarios que no se encuentran en total disposición y uso del portal.

### **Muestreo**

Para la determinación de la muestra se eligió mediante el procedimiento de sorteo hasta completar el número de cupos por cada turno en la misma todos tuvieron la oportunidad de pertenecer al grupo de muestra.

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

La presente investigación empleará las siguientes técnicas:

La Encuesta: Determinada mediante una ficha de cuestionario constituida por un conjunto de ítems que permitirán delimitar la presencia de la variable a estudiar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Tabla 4

#### *Determinación de los instrumentos*

Variables	Instrumento
Documentación electrónica	Escala de percepción con respuestas multitónicas
Gestión administrativa	Escala de percepción de la administración pública

### **Instrumento de medición de Documentación electrónica**

El cuestionario en el presente trabajo de investigación consta de 24 ítems que fueron aplicados a los usuarios de la muestra motivo de estudio, según las características de la realidad evaluativa.

El instrumento fue elaborado en base a la Operacionalización de la variable Documentación electrónica para ser desarrollado por los usuarios respecto a los procedimientos de relación con la Oficina Nacional Previsional del sistema nacional de pensiones cuyas dimensiones, indicadores se elaboraron ítems a las cuales se les adicionaron índices de evaluación. El objetivo de este estudio fue conocer la percepción de la documentación electrónica de los usuarios en los aspectos relacionados con la planificación, de la gestión como implementación del sistema

moderno mediante la virtualización, transparencia de gobierno y acercamiento con la comunidad

### **Validez y confiabilidad.**

Por la característica del estudio, el instrumento se construyó en base a los fundamentos expuestos en el marco teórico de manera que esto responde a los objetivos del estudio.

#### Validación por juicio de expertos

Para la validación de los instrumentos se acudió a expertos con la finalidad de obtener la confiabilidad de los procedimientos de recolección de datos y se contó con la participación de la Doctora en Gestión Pública Noemí Mendoza Retamozo, Dr. Seminario L. Huaman Q. en metodología de la investigación, y el Dr. Freddy Ochoa Tataje en metodología de la investigación quienes aportaron sobre los lineamientos metodológicos y estructuración de los ítems, precisando sus observaciones para las correcciones del caso.

Tabla 5

#### *Reporte de validez por Juicio de Expertos*

Nº	Experto	Dictamen
Temático	Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Aplicable
Temático	Dr. Seminario L. Huamán Q.	Aplicable
Metodología	Dr. Freddy Ochoa Tataje	Aplicable

Del análisis de la tabla anterior, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, indican que el instrumento es aplicable; Por lo que se considera aplicable al Grupo Muestral.

### **Confiabilidad.**

Asimismo, se estableció su confiabilidad mediante la aplicación de una prueba piloto a un grupo de diez (10) sujetos que no formaron parte de la muestra, pero que presentaban las mismas características. Con estos resultados se calculó el Alpha de

Cronbach, el cual arrojó  $\alpha = 0,84120$ , que permitió indicar que la escala presenta un índice de confiabilidad y en consecuencia que el instrumento es confiable.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

$K = N^{\circ}$  Total de ítems o Preguntas del Cuestionario.

$\sum Si^2 =$  Sumatoria de la Varianza del instrumento

$St^2 =$  Varianza Total de la Suma de los Ítems.

El resultado se obtuvo al sustituir los valores en la fórmula. Entonces:

$$K = 27$$

$$\sum Si^2 = 0,84120$$

### **Instrumento de medición de Gestión administrativa**

Características del instrumento:

Origen: Fue construido para el estudio bajo el fundamento de la operacionalización de variables en dimensiones e indicadores

Administración: Se aplica en un solo momento y tiene un tiempo de duración de 30 minutos.

Composición: El instrumento presenta tres cuerpos, en la primera describe el propósito de la misma con las instrucciones para ser resuelto

En la segunda parte se encuentra un cuerpo de ítems para recolectar datos de la gestión administrativa.

Para efecto de las respuestas se considera cinco índices de respuesta

- (1). Nunca
- (2). Casi nunca
- (3). A Veces
- (4). Casi siempre
- (5). Siempre

Validez y confiabilidad. Para determinar la validez del instrumento se siguieron los siguientes pasos:

Se realizó la verificación del instrumento, que fue estructurado en base a los fundamentos teóricos de la variable en estudio, de las cuales se derivaron las dimensiones respectivas, los indicadores y asimismo los ítems, así como un sistema de evaluación en base al objetivo de la investigación, logrando medir lo que lo que indicaba la investigación.

Este procedimiento se llevó a cabo tomando en cuenta los fundamentos teóricos de Hernández et al (2010) quienes precisan que el instrumento elaborado en base a una teoría responde al objetivo de la investigación, el cual debe ser operacionalizado en áreas, dimensiones, indicadores e ítems.

A continuación se presentan los siguientes resultados:

Para el presente estudio de investigación se contó con el juicio de expertos quienes validaron los instrumentos a utilizarse para evaluar el instrumento:

Tabla 6

*Reporte del consolidado de juicio de expertos*

Indicador	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

*Fuente:* Consolidado de juicio de expertos

Como se aprecia en la tabla los jueces dictaminaron que el instrumento si es aplicable de acuerdo a los resultados del análisis ítem por ítem en los tres criterios de validez del instrumento.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se llevó a cabo con 10 sujetos que no formaron parte de la muestra, cumpliendo el parámetro establecido. Para realizar el procedimiento se empleó el programa de Excel, en el cual se realizó la prueba de confiabilidad, determinando inicialmente la varianza de cada ítems, seguidamente se realizó la sumatoria de las varianzas de todos los ítems, con estos datos obtenidos se procedió a reemplazarlos por la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach, determinando así la confiabilidad del instrumento.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina por el coeficiente de Alfa Cronbach, la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

La fórmula estadística de confiabilidad es:

Coeficiente Alfa de Cronbach:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Análisis de confiabilidad:

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	0.897	24
Eficacia de documentación electrónica	0,841	24

Fuente: Base de datos

El cuestionario de gestión administrativa evidencia excelente fiabilidad y coherencia interna, asimismo de Eficacia de documentación electrónica una buena confiabilidad y coherencia interna.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva permitiendo determinar la asociación entre dos variables Gestión Administrativa y documentación electrónica, se construyó categorías para las variables para poder determinar los objetivos de la investigación. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales

Prueba de correlación.

La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.

Nivel de significación

Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05. Se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 19,0, para hallar la las frecuencias descriptivas, con la finalidad de analizar la relación entre la Gestión Administrativa y la documentación electrónica en la Oficina Nacional Previsional Lima.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se protegerá y cumplirá al máximo los principios éticos de acuerdo a lo establecido por la Universidad Cesar Vallejo.

Respeto a las fuentes bibliográficas citando a su autoría así como la transcripción tacita de las citas sin manipulación deliberada.

Información del anonimato de los encuestados respetando su condición moral y ética.

### **III. Resultados**

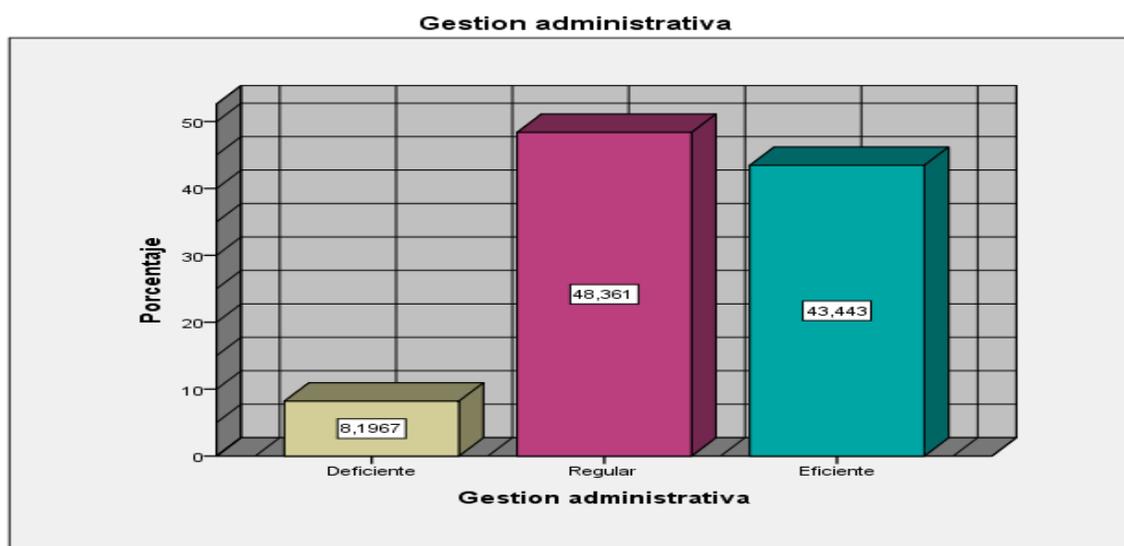
### 3.1. Análisis descriptivos

Para el análisis, se asumirán las puntuaciones de la variable Gestión administrativa y Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018, seguidamente se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para la interpretación de resultados

Tabla 8

*Niveles de Gestión administrativa según usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	8,2	8,2	8,8
	Regular	59	48,4	48,4	56,6
	Eficiente	53	43,4	43,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	



*Figura 4. Comparación porcentual de la Gestión administrativa según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018*

De los resultados que se aprecia en cuanto al niveles de la Gestión administrativa según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018, el 48,36% de los encuestados perciben que el nivel es Regular, mientras que el 43,4% de los

encuestados indican que el nivel es Eficiente y el 8,1% opinan que el nivel es Deficiente en la Gestión administrativa según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018.

Tabla 9

*Niveles de Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	17	13,9	13,9	13,9
	Regular	57	46,7	46,7	60,7
	Eficiente	48	39,3	39,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

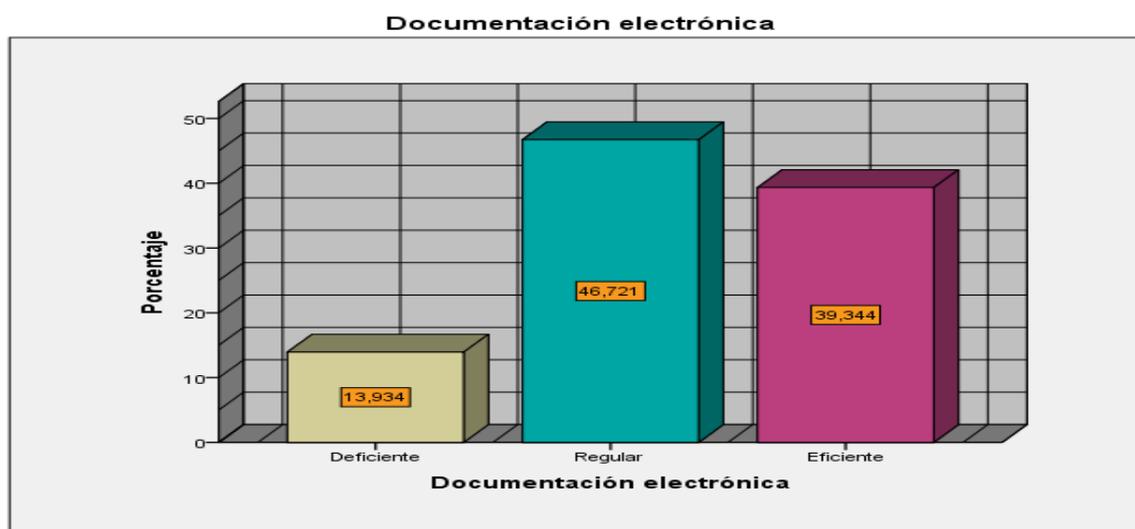


Figura 5. Comparación porcentual de Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018

Así mismo se tiene los niveles de comparación de Eficacia de documentación electrónica en la ONP – Lima 2018; de ellos se tiene al 46,7% de los encuestados opinan que el nivel de clima es Regular; y el 39,3% consideran que el nivel es Eficiente, y un 13,9% percibe el nivel Deficiente en la ONP – Lima 2018

### 3.1.1. Niveles entre Gestión administrativa y Eficacia de documentación electrónica.

Análisis de los niveles de las variables, en primera instancia se presentan los resultados generales.

Resultado general de la investigación

Tabla 10

*Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018*

Tabla de contingencia Gestión administrativa \* Eficacia de documentación electrónica

		Eficacia de documentación electrónica			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	8,2%	0,0%	0,0%	8,2%
	Regular	Recuento	6	50	3	59
		% del total	4,9%	41,0%	2,5%	48,4%
	Eficiente	Recuento	1	7	45	53
		% del total	0,8%	5,7%	36,9%	43,4%
Total	Recuento	17	57	48	122	
	% del total	13,9%	46,7%	39,3%	100,0%	

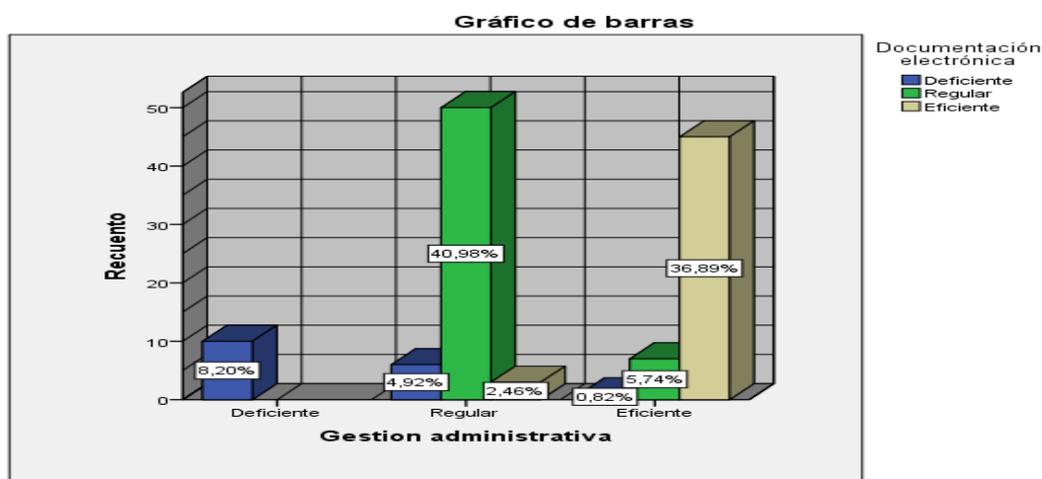


Figura 6. Niveles entre Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018

De la tabla y figura, se observa que existe Regular orientación con respecto al nivel de Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018, de los cuales se tiene que el 41,0% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Regular por lo consideran que el nivel de

Eficacia de documentación electrónica es de nivel Regular, mientras que el 36,9% perciben que el nivel de la Gestión administrativa es de nivel Eficiente dichos usuarios asignan el nivel de Eficiente al eficacia de documentación electrónica, asimismo para el 8,2% el nivel de la Gestión administrativa es Deficiente y ellos asignan el nivel Deficiente al Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018.

### 3.1.2. Niveles entre Gestión administrativa y el uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018.

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 11

*Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018*

		Uso de los portales Web			Total	
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	9	0	1	10
		% del total	7,4%	0,0%	0,8%	8,2%
	Regular	Recuento	8	48	3	59
		% del total	6,6%	39,3%	2,5%	48,4%
	Eficiente	Recuento	1	7	45	53
		% del total	0,8%	5,7%	36,9%	43,4%
Total	Recuento	18	55	49	122	
	% del total	14,8%	45,1%	40,2%	100,0%	

De la tabla y figura, se observa que existe Regular orientación con respecto al nivel de Gestión administrativa y el uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018 , 2016, de los cuales se tiene que el 39,3% de los encuestados perciben que el nivel de la Gestión administrativa es Regular asimismo, consideran el nivel de Uso de los portales Web es de nivel Regular, el 36,9% perciben que el nivel de la Gestión administrativa es Eficiente ellos mismos asignan el nivel Eficiente al cumplimiento de uso de los portales Web, mientras que para el 7,4% el nivel de la Gestión administrativa es Deficiente y consideran que el niveles es Deficiente en el cumplimiento de Uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018.

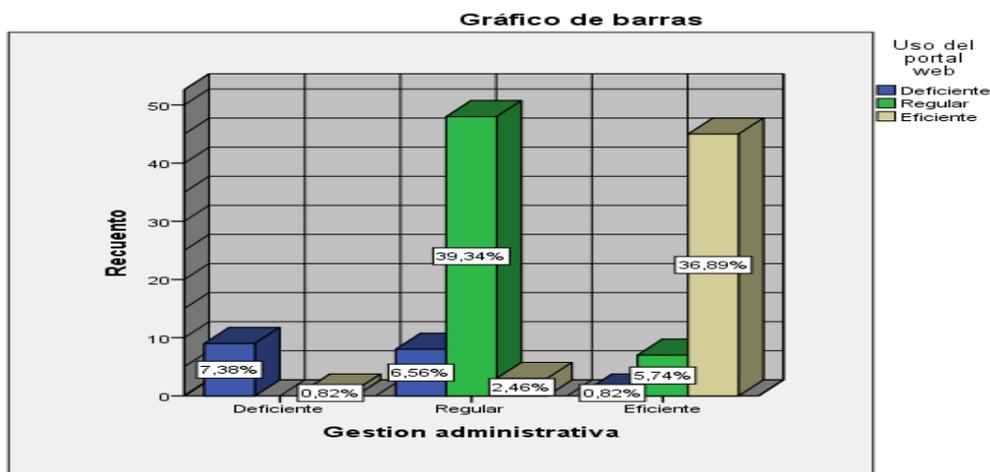


Figura 7. Niveles entre la Gestión administrativa y el Uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018

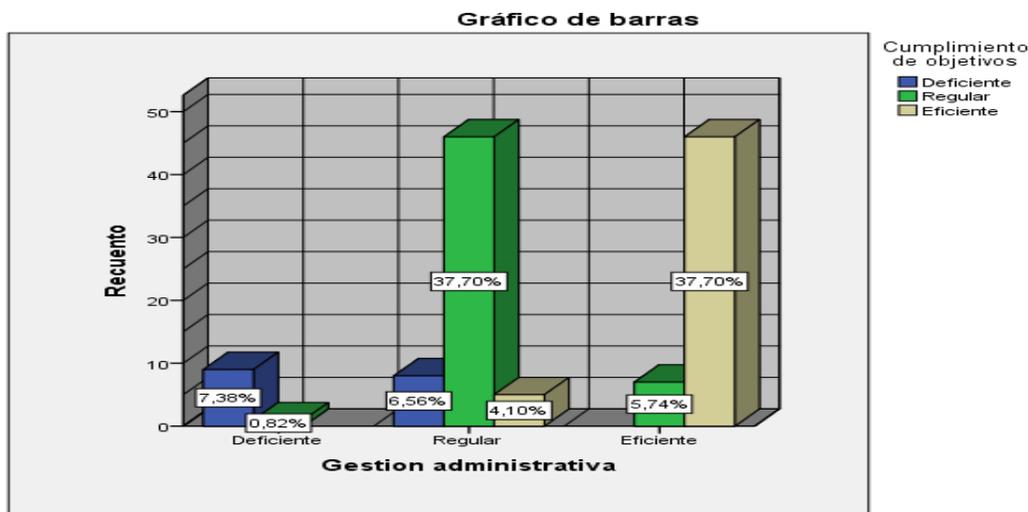
### 3.1.3. Niveles entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018.

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 12

*Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018*

		Gestión administrativa * Cumplimiento de objetivos comunicacionales			Total comunicacionales	
		Cumplimiento de objetivos comunicacionales				
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	9	1	0	10
		% del total	7,4%	0,8%	0,0%	8,2%
	Regular	Recuento	8	46	5	59
		% del total	6,6%	37,7%	4,1%	48,4%
	Eficiente	Recuento	0	7	46	53
		% del total	0,0%	5,7%	37,7%	43,4%
Total	Recuento	17	54	51	122	
	% del total	13,9%	44,3%	41,8%	100,0%	



*Figura 8.* Niveles entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018

De la tabla y figura, se observa que existe Regular orientación con respecto al nivel de Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018, de los cuales se tiene que el 37,7% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Regular dichos usuarios opinan que el nivel de Cumplimiento de objetivos comunicacionales es de nivel Regular, el 37,7% perciben que el nivel de Gestión administrativa es Eficiente ellos mismos indican que el nivel de cumplimiento de objetivos comunicacionales es Eficiente y el 7,4% manifiesta que nivel de Gestión administrativa es Deficiente ellos asignan el nivel de Deficiente en el cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018.

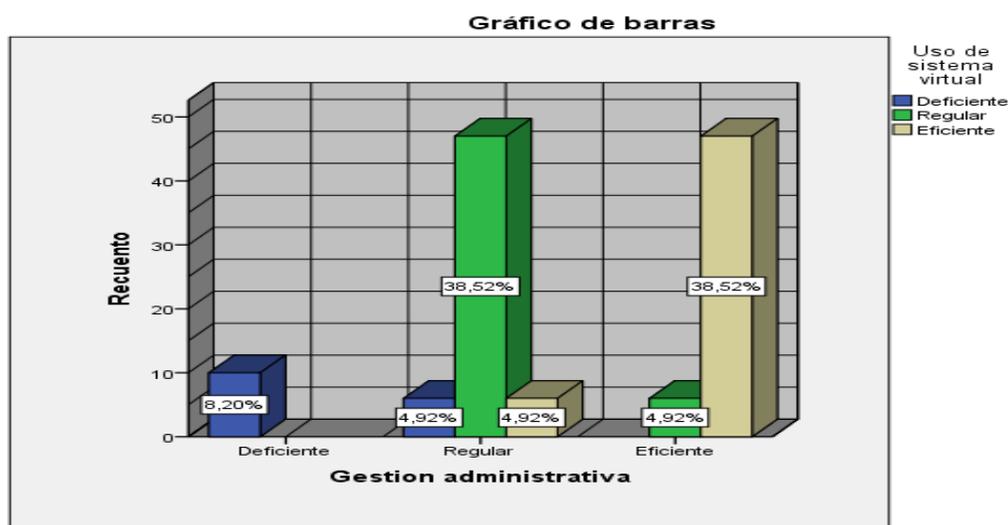
### 3.1.4. Niveles entre Gestión administrativa y uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018.

Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 13

*Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018*

		Uso del sistema virtual			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	8,2%	0,0%	0,0%	8,2%
	Regular	Recuento	6	47	6	59
		% del total	4,9%	38,5%	4,9%	48,4%
	Eficiente	Recuento	0	6	47	53
		% del total	0,0%	4,9%	38,5%	43,4%
Total	Recuento	16	53	53	122	
	% del total	13,1%	43,4%	43,4%	100,0%	



*Figura 9. Niveles entre la Gestión administrativa y Uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018*

De la tabla y figura, se observa que existe Regular orientación con respecto al nivel de Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según percepción de los usuarios de la Lima 2018, de los cuales se tiene que el 38,5% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Regular por lo que el nivel de Uso del sistema virtual

es de Nivel Regular, mientras que el 38,5% perciben que el nivel de Gestión administrativa es Eficiente dichos usuarios consideran el nivel de Eficiente a el uso del sistema virtual y el 8,2% manifiesta que nivel de Gestión administrativa es Deficiente ellos asignan el nivel de Deficiente en el uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018.

### 3.1.5. Niveles entre Gestión administrativa y reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018.

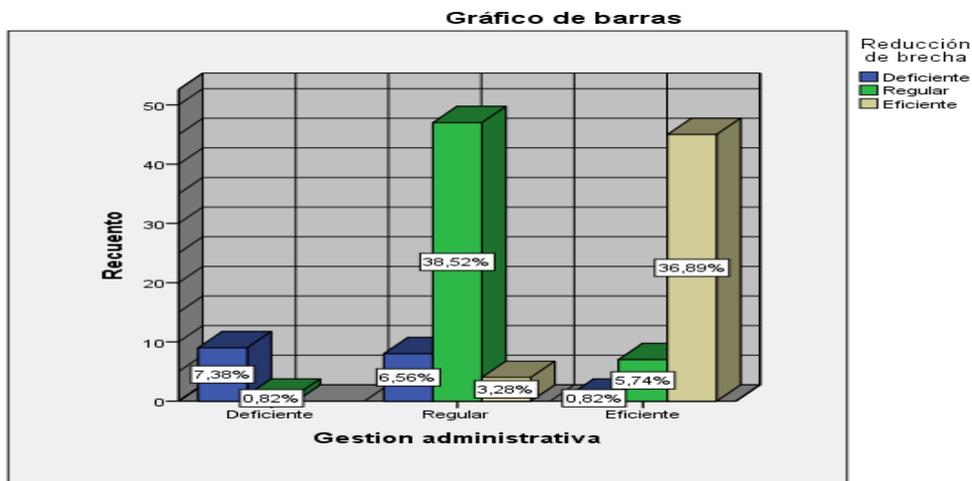
Resultado específico 4 de la investigación

Tabla 14

*Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018*

			Reducción de la brecha de atención			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	9	1	0	10
		% del total	7,4%	0,8%	0,0%	8,2%
	Regular	Recuento	8	47	4	59
		% del total	6,6%	38,5%	3,3%	48,4%
	Eficiente	Recuento	1	7	45	53
		% del total	0,8%	5,7%	36,9%	43,4%
Total	Recuento	18	55	49	122	
	% del total	14,8%	45,1%	40,2%	100,0%	

De la tabla y figura, se observa que existe Regular orientación con respecto al nivel de Gestión administrativa y la reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018, de los cuales se tiene que el 38,5% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Regular por lo que el nivel de Reducción de la brecha de atención es de Nivel Regular, mientras que el 36,9% perciben que el nivel de Gestión administrativa es Eficiente dichos usuarios asignan el nivel Eficiente a la reducción de la brecha de atención y el 7,4% manifiesta que nivel de Gestión administrativa es Deficiente ellos consideran el nivel Deficiente en la Reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018.



*Figura 10.* Niveles entre Gestión administrativa y reducción de la brecha de atención según usuarios de la ONP – Lima 2018

### 3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

Prueba de hipótesis general

$H_0$ . No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

$H_i$ . Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Resultado**

Tabla 15

*Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios*

			Gestión administrativa	Eficacia de documentación electrónica
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Eficacia de documentación electrónica	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,669 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018.

### **Hipótesis específico 1**

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

## E. Resultado

Tabla 16

*Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según usuarios*

			Gestión administrativa	Uso de los portales Web
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Uso de los portales Web	N	122	122
		Coefficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico 1, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,642 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según usuarios de la ONP – Lima 2018.

### Hipótesis específico 2

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

## E. Resultado

Tabla 17

*Grado de Correlación y nivel de significación entre Gestión administrativa y cumplimiento de objetivos según usuarios de la ONP – Lima 2018*

			Gestión administrativa	Cumplimiento de objetivos comunicacionales
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Cumplimiento de objetivos comunicacionales	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico 2, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,576 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa la Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según los usuarios de la ONP – Lima 2018.

### Hipótesis específico 3

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

## E. Resultado

Tabla 18

*Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtualde según usuarios de la ONP – Lima 2018*

			Gestión administrativa	Uso del sistema virtual
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Uso del sistema virtual	N	122	122
		Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico 3, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,576 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según usuarios de la ONP – Lima 2018.

#### **Hipótesis específico 4**

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Reducción de la brecha de atención según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Reducción de la brecha de atención según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

## Resultado

Tabla 19

*Grado de Correlación y nivel de significación entre Gestión administrativa y Reducción de la brecha de atención de según usuarios de la ONP – Lima 2018*

			Gestión administrativa	Reducción de la brecha de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Reducción de la brecha de atención	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico 4, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,607 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,000 < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Reducción de la brecha de atención según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018.

## **IV. Discusión**

Los resultados a nivel general, mostraron que el nivel que predominan en las variables y sus dimensiones es Regular en lo que concierne a la Documentación electrónica y la gestión administrativa también fue percibida como de nivel regular, esto podría deberse que los usuarios en la Oficina Nacional Previsional en su mayoría aún persisten en utilizar la interacción directa frente a los procesos de realizar trámites administrativos, realizar los servicios de presentación y seguimiento de los expedientes respecto a su interés personal, dicho resultado es similar a lo sostiene Osio, (2016) quien preciso que se toma en consideración la gestión pública analizando en ella el comportamiento del funcionario público, así como la inserción al espacio electrónico considera que existe lentitud en el proceso mismo de la alfabetización digital de los usuarios.

En la prueba de hipótesis se halló correlaciones de nivel moderada con un coeficiente rho de Spearman de 0.669 y un valor  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación directa y significativa entre la documentación electrónica y la gestión administrativa en la Oficina Nacional Previsional en Lima 2018. Dicho resultado concuerda la tendencia a nivel descriptivo de Alonso (2015) por lo que se puede establecer que el proceso de inserción de la documentación electrónica reviste un proceso lento, por ello se aprecia como regular, y en contraposición los servicios de la administración a través de estos medios tampoco son del agrado de los usuarios, considerando que existe un mayor índice de analfabetismo digital. También, Morales (2016) considera que esta investigación constituye un importante antecedente en lo que se refiere a la aplicación de la documentación electrónica y como contribuyen las TIC a mejorar la transparencia en la rendición de cuenta de este tipo de entidades, finalmente Árias (2014) menciona que, la documentación electrónica se crea como una necesidad tecnológica de traspasar las funciones de un gobierno tradicional burocrática a una institución con alto nivel de gestión con tecnología mostrando en el Portal web con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, mejorar la comunicación y fomentar la transparencia del gobierno

Esta tendencia se reiteró en la primera hipótesis específica dado que se probó con un coeficiente rho Spearman ,642 y un valor  $p=$  ,000 menor al nivel de ,05 estadísticamente significativa concluyendo que existe relación directa y significativa entre el uso de los portales Web como herramienta de control y la gestión administrativa; ahora bien desde los aspectos empíricos se halló que Gómez (2017) fundamenta que las instituciones de gestión pública implementa de manera paulatina la tecnología, a fin de evaluar su desempeño y determinar el nivel de satisfacción de las expectativas de los usuarios; consolidando y mejorando los servicios ofrecidos, a través de los portales de documentación electrónica. Sin embargo el mejoramiento en su mayoría contrasta lo encontrado en el estudio dado que el mejoramiento solo alcanzó en nivel de regular.

Siguiendo el análisis en la hipótesis específica 2, la correlación de Spearman fue de 0,576 y un valor  $p=$  0,000 menor al nivel de 0,05 concluyendo que existe relación directa y significativa entre el cumplimiento de objetivos de comunicación y transparencia con la gestión administrativa, al respecto se sustenta con el aporte de Yáñez, (2015) quien manifestó que no existe un sistema de control de gestión que permita analizar y evaluar las tareas ejecutadas por la misma. Sin embargo, hay la disponibilidad del personal en la gestión pública para implantar dicho sistema. Lo mismo ocurre en este estudio, pese que las acciones de implementación de la tecnología en la ventanilla electrónica tiene los procedimientos secuenciales siendo fácil su operatividad no sirve para la medición y/o supervisión del proceso de control en el sistema virtual se concibe como un proceso lento lo que permitirá mencionar la deficiencia tanto en quien hace uso como quien da el servicio.

Del mismo modo en la prueba de hipótesis específica 3, la correlación de Spearman de 0,576 y un valor  $p=$  0,000 menor al nivel de 0,05 se estableció que existe relación directa y significativa entre del uso del sistema virtual de comunicación y la gestión administrativa, dicho resultado se explica desde la óptica de Ramírez (2015) quien considera que la falta de control por parte de los órganos de la Gestión administrativa, pone en evidencia la falta de responsabilidad social del funcionario

público a nivel gubernamental, lo que no le permite atender adecuadamente las necesidades de los usuarios, especialmente en quienes buscan acceder a la solución de los expedientes de jubilación. Asimismo, García (2015) manifiesta que en relación a la responsabilidad social se verificó la presencia de rasgos en torno a los grupos de interés interno; en el plano nacional Escudero (2015) estudia la cultura organizacional en la gestión pública, el cual es un aspecto que se vincula con la presente investigación,

Asimismo en la prueba de hipótesis 4, la correlación de Spearman de 0.607 y un valor  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 se confirmó que existe relación directa y significativa entre la reducción de la brecha informativa y la gestión administrativa en la Oficina Nacional Previsional en Lima 2018, dicho resultado se fundamenta con las conclusiones de Bernal (2014), quien considera que, a fin de estudiar y evaluar integralmente los programas se puede observar la relación de los temas tratados con la presente investigación. Cabe resaltar que Gómez (2015) indica que una medición de los atributos de servicio al usuario presentes en los portales Web de las organizaciones públicas. Se evaluaron los portales de las organizaciones del sistema de atención al ciudadano con mayor desarrollo en documentación electrónica.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,669 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada lo que indica que las características de la Gestión administrativa están en linealidad con el nivel de Eficacia de documentación electrónica.

**Segunda:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,642 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según usuarios. Este resultado indica que la Gestión administrativa es un factor que se encuentra en linealidad con el desempeño de según usuarios de la ONP – Lima 2018.

**Tercera:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,576 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según usuarios de la ONP – Lima 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

**Cuarta:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,576 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

**Quinta:** Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,607 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la reducción de la brecha de atención de la Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A los funcionarios de la Oficina Nacional Previsional, se recomienda intensificar la forma de uso del sistema virtual mediante paneles y afiches de información con el seguimiento de los procesos administrativos dado que en este estudio se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre con la aplicación de la documentación electrónica en la gestión administrativa en la Oficina Nacional Previsional en Lima 2018.

**Segunda:** A todos los participantes de esta investigación se recomienda procesar y difundir de manera directa e indirecta los beneficios económicos, temporales del uso de las herramientas electrónicas como el uso de los portales Web para agilizar las diversas actividades de tramite documentario, seguimiento de gestión de en pro de la modernización de las entidades gubernamentales.

**Tercera:** A los funcionarios de la Oficina Nacional Previsional se recomienda convocar en talleres de capacitación de manera trimestral con el apoyo de las instituciones educativas sobre el uso de los elementos de la documentación electrónica a los usuarios registrados, así como a toda la comunidad de modo que esto cause un impacto en el mejoramiento de la gestión administrativa pública.

**Cuarta:** A los estudiantes de postgrado en la maestría de gestión pública se recomienda replicar estas variables en otras entidades gubernamentales de modo que el diagnostico tenga mayor amplitud y desde las universidades puedan fomentarse nuevos procedimientos en la implementación del uso del sistema virtual.

**Quinta:** A todos los usuarios de la ONP – Lima 2018, se sugiere realizar un profundo cambio de actitud y asumir responsablemente su participación ya que en este estudio se ha demostrado que la reducción de la brecha digital depende de la participación de una manera comprometida de según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018 se relaciona con el nivel del Eficacia de documentación electrónica.

## **VIII. Referencias**

- Abreu, M. (2004). *Dirección de centros docentes. Gestión por proyectos*. España. Paidós.
- Alonso, P. (2016). *Un enfoque de Gestión Administrativa inserto en el paradigma del Coaching Gerencial en las Alcaldías de los Municipios: San Diego, Valencia y Libertador del Estado Carabobo*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Arias, V. (2014). *Gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismiccorp Service S.A.*, (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque.
- Bernal, K. (2014). *Sistema de aportes y eficiencia de las Administradoras de Pensiones*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Callao.
- Berrikuntza, T. (2005). *Manual de procedimientos administrativos: Guía para su elaboración*: Recuperado de: [file:///C:/Users/sergito/Downloads/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTO S.GUIA%20PARA%20SU%20ELABORACIONcast.pdf](file:///C:/Users/sergito/Downloads/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTO%20S.GUIA%20PARA%20SU%20ELABORACIONcast.pdf).
- Castoldi, P. (2002). *La documentación electrónica como un nuevo paradigma de Administración*. En: PRUDENTIA IURIS. No. 55. Buenos Aires - Argentina. Universidad Católica Argentina.
- Céspedes, L. (2006). *Gobernabilidad y Tecnologías de Información y Comunicaciones*. Quito: Infodesarrollo.ec.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.
- Criado, R., Ramiro, A., y Serna, H. (2012). *Experiencias Andinas de Documentación electrónica*. FLACSO: Ecuador. Primera Edición.
- David, F. (2010). *Carta Iberoamericana de Documentación electrónica*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), <http://www.alfa-redi.org>. Revista de Derecho Informático.
- Dinsdale, C. (2002). CONATEL. *Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, portales y tecnologicas de la Información*. 2006. 17 de enero de 2010 <[http://www.aeprovi.org.ec/index.php?option=com\\_repository &Itemid=75&func=download&id=11](http://www.aeprovi.org.ec/index.php?option=com_repository&Itemid=75&func=download&id=11)

chk=8b3a34014524a2e43b1248f4ff15 feca &no html=1&fname=blibro\_blanco \_sociedad\_informacion.pdf>.

- Erráez, R. (2014). *Plan estratégico de comunicación para el seguro de pensiones del IESS para los jubilados por vejez de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Equinoccial, Ecuador.
- Escudero, G. (2015), *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Gallegos, H. (2005). *Motivación y estimación del tiempo en el uso de herramientas internet informacionales y dialógicas*. El profesional de la información, Vol. 20, (1), 25-31.
- García, M. (2015). *La calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- Gómez, J. (2017). *La documentación electrónica en el municipio de Lambayeque*, (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc. Graw-Hill. Interamericana.
- Ibermatica F. (2006). *Tecnologías de información: herramientas para la inclusión ciudadana en Venezuela*. Ciencias de la Información Vol. 38, No.3, diciembre, pp. 59-69
- Kaplan, H., y Norton, N. (2001). *The impact of organizational commitment, senior management involvement, and team involvement on strategic information systems planning*. Information & Management. 39, 513–524
- Koontz H; Weirich H. (2004). *Administración, Una Perspectiva Global*. (12ª. ed). México: Mc Graw Hill

- Laos, L. y Ledesma, M. (2013). *Importancia de la gestión educativa y el desempeño docente en el Perú*. Perú: ARTIGRAF La Imprenta.
- Layne, G. (2011). *Gestión pública local*. Recuperado el 1 de abril de 2013 en: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Direccionamiento%20Estrategico/GestionlocalDNP-ESAP.pdf>.
- Margetts, K. (2006). *La Planificación Estratégica como instrumento de gestión pública en el gobierno local: Análisis de caso*. Cuadernos de Gestión, vol. 10 (1), 101-119.
- Mendoza, P. (2005). *Estrategias del Desarrollo Institucional*. Perú: Trébol
- Miranda, R. (2011). *Gestión. Calidad y Competitividad*. Primera Edición en español. España: McGraw – Hill Interamericana.
- Miranda, P. (2009). *La planificación estratégica en materia TIC en el ámbito de la age*. España: Tecnimap - Comunicación 398.
- Morales, E. (2016). *La planificación estratégica como herramienta para el logro de la responsabilidad social de la Administración Tributaria Municipal*, (Tesis de maestría). Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- Moreno, F. (2014), *Modelo de gestión administrativa, adaptado al sistema rector para el departamento de cobranzas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao. Lima.
- Ocampo, D. (2003). *Lineamientos para la formulación de planes estratégicos de incorporación de tecnologías de información y comunicaciones en los procesos educativos de instituciones de educación superior*. Recuperado el 10 de abril de 2013 en: [http://planestic.uniandes.edu.co/file.php/1/Cartilla\\_VERSION\\_Julio\\_2009\\_web.pdf](http://planestic.uniandes.edu.co/file.php/1/Cartilla_VERSION_Julio_2009_web.pdf).
- Órgano nacional de gobierno electrónico e informática ONGEI (2008). *Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea versión 3.1*. Recuperado el 12 de abril de 2013 en: [www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39](http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39)

- Osio, H. (2016). *El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Ramírez, L. (2012). *La gestión pública*. Entrevista realizada por R. Figueroa [Grabación en videocassette]. Graña y Montero SA. Archivo APA, Lima, Perú.
- Ramírez, U. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad pública*. (Tesis de maestría). Universidad Federico Villarreal, Lima.
- Ramos, L. (2014). *Administración Gestión y calidad en educación*. España. OCEANO.
- Reyes, L. (2004). *La planeación estratégica*. Recuperado de: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documento/TE/658.022-C85p/658.022-C845p-Capitulo%2l.pdf>.
- Reyes, P. (2017). *La documentación electrónica en la rendición de cuentas de la administración local de la Universidad Nacional del Centro Huancayo Perú*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Teoría de la Administración*. Mexico: Pearson.
- Sánchez, T. (2016). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de documentación electrónica por los ciudadanos*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D. (2004). *Administración*, (6ª ed). México: Prentice-Hall.
- Serna, P. (2008). *Situación de las tecnologías de información y comunicaciones*. Oficina Nacional de Documentación electrónica e Informática [ONGEI]. [Versión digital]. Recuperado de <http://www.ongei.gob.pe/publica/METODOLOGIAS/5168.pdf>.
- Yáñez, W. (2015). *Sistema de control de gestión para la optimización de los procesos administrativos de la Alcaldía del Municipio Páez, del Estado Portuguesa*. (Tesis de maestría). Universidad Bicentenario del Estado Aragua.

## **Anexos**

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento de la variable 1

Anexo 4: Instrumento de la variable 2

Anexo 5: Base de datos de la variable 1

Anexo 6: Base de datos de la variable 2

Anexo 7: Carta de presentación

Anexo 8: Certificado de validez del instrumento

Anexo 9: Constancia de registro del título

## **Anexo 1: Artículo científico**

### **Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018.**

**Greta María Carbajal Curi de Pitancur**

**ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### **Resumen**

El estudio tiene el objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la eficacia de la documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018. Es un estudio de diseño no experimental correlacional causal, en la cual se analiza la condición de la Gestión Administrativa y de la documentación electrónica en la Oficina nacional de Previsión, para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos validados y con alta confiabilidad a través de la prueba por el software SPSS con el coeficiente Alpha de Cronbach. Las conclusiones indican que, mediante la prueba de regresión se determinó que existe una correlación muy alta entre las variables como lo indica rho 0,669 y un valor  $p=,000$  se estima que la Gestión Administrativa se relaciona con la eficacia de la documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa – Documentación electrónica.

#### **Abstract**

The objective of the study is to: Determine the relationship between the relationship between administrative management and the effectiveness of electronic documentation in the perception of users of the ONP National Pension Office - Lima 2018. It is a non-experimental causal correlational design study, in which the condition of Administrative Management and electronic documentation is analyzed in the National Forestry Office. Two validated and highly reliable instruments were applied to collect data. the test by the SPSS software with the Alpha coefficient of Cronbach. The conclusions indicate that, by means of the regression test, it was determined that there is a very high correlation between the variables as indicated by rho 0.669 and a value  $p =, 000$  it is estimated that the Administrative Management is related to the

effectiveness of the electronic documentation in perception of users of the ONP National Pension Office - Lima 2018.

**Keywords:** Administrative Management - Electronic documentation.

## Introducción

En el Perú, en la Oficina Nacional Previsional del sistema nacional de Pensiones, a partir del año 2006, se ha implementado proyectos para el uso de la documentación electrónica amparado en el Plan Nacional de Tecnologías de Información, el Plan Nacional de Telecomunicaciones, además de fundamentarse en la ley y reglamentos en materia de Telecomunicaciones, creando el sistema de documentación y de firmas electrónicas, sosteniéndose con la democratización de las TIC y el fomento de la infocultura. Desde el punto de vista de análisis e investigación, las variables en estudio han sido materia de continua evaluación, por ello la Gestión Administrativa y de la documentación electrónica han sido estudiados, sin embargo es necesario concebir los aportes del último quinquenio, ya que el crecimiento del conocimiento es dinámico.

Osio (2016) en sus tesis *El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública*, vincula directamente con la documentación electrónica y la gestión de los gobiernos locales, las cuales son tópicos fundamentales en la presente investigación. Yáñez, (2015) en su tesis concluye que el sistema de control de gestión permita analizar y evaluar las tareas ejecutadas en todo el ámbito administrativo, Gómez (2017) en su artículo *La documentación electrónica en el municipio de Lambayeque*, concluye que: El contenido de los procedimientos de reserva y dinámica de documentación oficial tiene relevancia en el mejoramiento del servicio a los usuarios. Reyes (2017) en su tesis doctoral "*La documentación electrónica en la rendición de cuentas de la administración local de la Universidad Nacional del Centro Huancayo Perú*". El conocimiento es relativo a la aplicación y al impacto de las TIC en la administración. Escudero, (2015), investigo, *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2014*. el uso de la plataforma informática del personal del sector educación y la gestión administrativa existe una incidencia positiva en la educación pública.

## Gestión Administrativa

Muchos autores le han dado diversos conceptos referente al concepto de la administración, Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) señalan que la administración: "Es el conjunto de las

funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización” (p. 4). Para Koontz; y Weihrich (2004) “Administración es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.” (p. 172). Por su parte, Robbins; y Coulter (2004) refieren que: “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (p. 205)

En la Oficina Nacional Previsional se sostiene que Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Lo antes señalado, da a conocer que la administración es el manejo de diversas actividades que se desarrollan en una organización. Es un conjunto de procesos o de pasos a seguir para lograr las metas preestablecidas para la organización, donde se encuentran inmersos los procesos administrativos como lo son: la planificación, organización, dirección y control, las cuales se encuentran estrechamente vinculados entre sí.

**Planeación:** Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) destaca que: “La planeación es seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplidos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones”. (p 35).

**Dimensión 2: Organización:** Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) refiere al respecto que: La organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (p. 43)

**Dimensión 3: Dirección:** Es otra de las etapas de la función administrativa, y está relacionada con la acción que es como la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas, es por esto, que se relaciona directamente con la disposición de recursos humanos de la empresa. Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) sostiene que la dirección “Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” (p. 47).

**Dimensión 4: Control:** Stoner, Freeman, Gilbert, (2004) argumentan que el control es: Un proceso que guía la actividad ejecutada para garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y distribuyó se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecidos, para así determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. (p.54).

### **Documentación electrónica**

El origen de la documentación electrónica se debe a la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gestión administrativa, concretamente la rápida expansión de internet y el desarrollo del usuario de la información.

Para Margetts (2006) La documentación electrónica es el sistema de uso de la amplia variedad de tecnologías de la información en la gestión de las organizaciones y de las personas en su quehacer cotidiano, como el uso de los portales Web como herramienta en el control de los procesos de gestión que lleva al cumplimiento de las finalidades de transparencia, eficacia de la gestión administrativa a través del uso virtual de la recepción y emisión de comunicación como un componente clave para la mejora en la prestación de servicios. De este modo, reducir la brecha informativa como elementos esenciales de una administración pública moderna, (p. 189).

Miranda (2009) define como “Es el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gestión administrativa y en la entrega de los productos y servicios del estado, tanto a los usuarios como a la industria”, (p. 80) Según el órgano nacional de gobierno electrónico e informática ONGEI (2008) es “el uso de la documentación electrónica por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los usuarios, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p. 74) Ibermatica (2006) sostiene que en la documentación electrónica “se gestan un conjunto de procesos y sistemas que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la tele tramitación” (p. 21). Para Céspedes (2006) “la documentación electrónica como elemento integrador del nuevo esquema de relación entre la administración y la ciudadanía, exige una adaptación y evolución de los sistemas de información públicos actuales” (p. 90).

### **Documentación electrónica en el Perú**

Para Ramírez (2012) el proceso de modernización del Estado tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. En ese sentido, se ha creado los procedimientos regulatorios del uso de la documentación electrónica, bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.

**Dimensión: Uso de los Portales Web:** Del mismo modo Margetts (2006) indica que ocurre con las etapas para la implementación de la documentación electrónica, las ventanillas únicas pueden ser clasificadas en tres categorías: informativas, interactivas (o de puntos de enlace) y transaccionales. (p. 46)

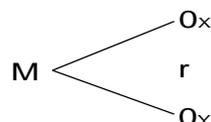
**Dimensión: Uso del Sistema virtual de comunicación:** En última instancia, las finalidades clave de la documentación electrónica serán propias y exclusivas de cada país, donde se puede involucrar o no la mejora de los servicios en función a la reducción de costos en la potenciación y la capacidad nacional como medio del posicionamiento global para el desarrollo. En ese sentido, Margetts (2006) subraya que “es importante que en cada caso la tecnología no es un fin en sí mismo, sino que se utiliza para fortalecer algunas de las estrategias y prioridades de la gestión administrativa” (p. 48). Desde este enfoque se recomienda que los países tengan, entre otras, tres grandes motivaciones para adoptar la documentación electrónica: (a) Proporcionar acceso a los servicios públicos; (b) Acelerar la transición a la economía del conocimiento; (c) Fortalecer la democracia.

**Dimensión: Reducción de brecha informativa:** A decir de Margetts (2006) “la documentación electrónica es un fenómeno evolutivo y por lo tanto las iniciativas deben ser en consecuencia derivadas y aplicadas en el modelo de crecimiento para la catalogación, transaccional, la integración vertical, y la integración horizontal” (p. 71). Estas cuatro etapas se explican en términos de complejidad y los diferentes niveles de integración.

En correspondencia de la problemática del estudio se formulan las interrogantes para ser resueltas con los datos percibidos, Problema General: ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?, Partiendo de la problemática de estudio, se formulan las respuestas tentativas de modo que puedan ser probados estadísticamente. Hipótesis general: La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018, para ello se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

## **Metodología**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se llama básica porque es el fundamento de la teoría en función a los propósitos empíricos en investigación” (p. 332). Para esta investigación se ha previsto trabajar con el diseño no experimental de tipo transversal de corte correlacional, para este estudio entonces empleamos el siguiente esquema.



Dónde:

m: unidades de análisis o muestra de estudios.

o1: observación de la variable Gestión administrativa

o2: observación a la variable Documentación electrónica

r. coeficiente de correlación

La población está constituida por 350 usuarios de las diversas comunidades de acuerdo con Hernández y otros (2010) para lograr esta cometido se obtendrá utilizando el siguiente cálculo estadístico:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

El tamaño muestral quedó establecido en 122 participantes. La Encuesta: Determinada mediante una ficha de cuestionario constituida por un conjunto de ítems que permitirán delimitar la presencia de la variable a estudiar. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales

## Resultados

Resultado general de la investigación

*Distribución de frecuencias entre Gestión administrativa y Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018*

Tabla de contingencia Gestión administrativa \* Eficacia de documentación electrónica

		Eficacia de documentación electrónica			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	8,2%	0,0%	0,0%	8,2%
	Regular	Recuento	6	50	3	59
		% del total	4,9%	41,0%	2,5%	48,4%
	Eficiente	Recuento	1	7	45	53

	% del total	0,8%	5,7%	36,9%	43,4%
Total	Recuento	17	57	48	122
	% del total	13,9%	46,7%	39,3%	100,0%

De la tabla y figura, se observa que existe Regular orientación con respecto al nivel de Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018, de los cuales se tiene que el 41,0% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Regular por lo consideran que el nivel de Eficacia de documentación electrónica es de nivel Regular, mientras que el 36,9% perciben que el nivel de la Gestión administrativa es de nivel Eficiente dichos usuarios asignan el nivel de Eficiente al eficacia de documentación electrónica, asimismo para el 8,2% el nivel de la Gestión administrativa es Deficiente y ellos asignan el nivel Deficiente al Eficacia de documentación electrónica según usuarios de la ONP – Lima 2018.

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   $\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

Prueba de hipótesis general

$H_0$ . No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

$H_1$ . Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018

## Resultado

*Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según usuarios*

			Gestión administrativa	Eficacia de documentación electrónica
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Eficacia de documentación electrónica	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,669 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018.

### **Discusión**

En la prueba de hipótesis se halló correlaciones de nivel moderada con un coeficiente rho de Spearman de 0.669 y un valor  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación directa y significativa entre la documentación electrónica y la gestión administrativa en la Oficina Nacional Previsional en Lima 2018. Dicho resultado concuerda la tendencia a nivel descriptivo de Alonso (2015) por lo que se puede establecer que el proceso de inserción de la documentación electrónica reviste un proceso lento, por ello se aprecia como regular, y en contraposición los servicios de la administración a través de estos medios tampoco son del agrado de los usuarios, considerando que existe un mayor índice de analfabetismo digital. También, Morales (2016) considera que esta investigación constituye un importante antecedente en lo que se refiere a la aplicación de la documentación electrónica y como contribuyen las TIC a mejorar la transparencia en la rendición de cuenta de este tipo de entidades, finalmente Árias (2014) menciona que, la documentación electrónica se crea como una necesidad tecnológica de traspasar las funciones de un gobierno tradicional burocrática a una institución con alto nivel de gestión con tecnología mostrando en el Portal web con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, mejorar la comunicación y fomentar la transparencia del gobierno

### **Conclusiones**

Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,669 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Eficacia de documentación electrónica según percepción de los usuarios de la ONP – Lima 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada lo que indica que las

características de la Gestión administrativa están en linealidad con el nivel de Eficacia de documentación electrónica.

## Referencias

- Escudero, G. (2015), *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Gómez, J. (2017). *La documentación electrónica en el municipio de Lambayeque*, (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc. Graw-Hill. Interamericana.
- Ibermatica F. (2006). *Tecnologías de información: herramientas para la inclusión ciudadana en Venezuela*. Ciencias de la Información Vol. 38, No.3, diciembre, pp. 59-69
- Koontz H; Wehrich H. (2004). *Administración, Una Perspectiva Global*. (12ª. ed). México: Mc Graw Hill
- Margetts, K. (2006). *La Planificación Estratégica como instrumento de gestión pública en el gobierno local: Análisis de caso*. Cuadernos de Gestión, vol. 10 (1), 101-119.
- Miranda, P. (2009). *La planificación estratégica en materia TIC en el ámbito de la age*. España: Tecnimap - Comunicación 398.
- Órgano nacional de gobierno electrónico e informática ONGEI (2008). *Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea* versión 3.1. Recuperado el 12 de abril de 2013 en: [www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39](http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39)
- Osio, H. (2016). *El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Ramírez, U. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad pública*. (Tesis de maestría). Universidad Federico Villarreal, Lima.
- Reyes, P. (2017). *La documentación electrónica en la rendición de cuentas de la administración local de la Universidad Nacional del Centro Huancayo Perú*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Teoría de la Administración*. Mexico: Pearson.
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D. (2004). *Administración*, (6ª ed). México: Prentice- Hall.

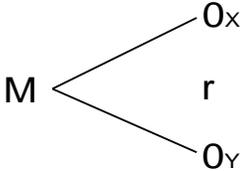


## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES																																																															
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la eficacia de documentación electrónica según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel - rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Planificación</td> <td>Programa actividades administrativas.</td> <td>1,2</td> <td>Índices Siempre</td> <td>Eficiente 90 – 120</td> </tr> <tr> <td>Proyecta actividades con actitud de prever acontecimientos variados.</td> <td>3,4</td> <td>Casi siempre</td> <td>Regular 57 - 89</td> </tr> <tr> <td>Planifica acciones a ejecutar en cualquier actividad programada.</td> <td>5,6</td> <td>A veces</td> <td>Deficiente 24 - 56</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Organización</td> <td>Determina equipos de trabajo en cada actividad</td> <td>7,8</td> <td>Casi nunca</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Delega funciones administrativas a los equipos de trabajo</td> <td>9,10</td> <td>Nunca</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Dirección</td> <td>Establece un nivel de autoridad y responsabilidad en los equipos de trabajo</td> <td>11,12</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cumple las actividades programadas en su plan de trabajo</td> <td>13,14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Conduce y reta a otros miembros a realizar las actividades programadas</td> <td>15,16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Control</td> <td>Estimula la propia creatividad de la persona al realizar actividades</td> <td>17,18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Evalúa los logros de objetivos en la ONPL</td> <td>19,20</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Establece un plan para el control</td> <td>21,22</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Comunicación e interacción para el logro de objetivos</td> <td>23,24</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - rango	Planificación	Programa actividades administrativas.	1,2	Índices Siempre	Eficiente 90 – 120	Proyecta actividades con actitud de prever acontecimientos variados.	3,4	Casi siempre	Regular 57 - 89	Planifica acciones a ejecutar en cualquier actividad programada.	5,6	A veces	Deficiente 24 - 56	Organización	Determina equipos de trabajo en cada actividad	7,8	Casi nunca		Delega funciones administrativas a los equipos de trabajo	9,10	Nunca		Dirección	Establece un nivel de autoridad y responsabilidad en los equipos de trabajo	11,12			Cumple las actividades programadas en su plan de trabajo	13,14			Conduce y reta a otros miembros a realizar las actividades programadas	15,16			Control	Estimula la propia creatividad de la persona al realizar actividades	17,18			Evalúa los logros de objetivos en la ONPL	19,20			Establece un plan para el control	21,22						Comunicación e interacción para el logro de objetivos	23,24	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - rango																																																														
Planificación	Programa actividades administrativas.	1,2	Índices Siempre	Eficiente 90 – 120																																																														
	Proyecta actividades con actitud de prever acontecimientos variados.	3,4	Casi siempre	Regular 57 - 89																																																														
	Planifica acciones a ejecutar en cualquier actividad programada.	5,6	A veces	Deficiente 24 - 56																																																														
Organización	Determina equipos de trabajo en cada actividad	7,8	Casi nunca																																																															
	Delega funciones administrativas a los equipos de trabajo	9,10	Nunca																																																															
Dirección	Establece un nivel de autoridad y responsabilidad en los equipos de trabajo	11,12																																																																
	Cumple las actividades programadas en su plan de trabajo	13,14																																																																
	Conduce y reta a otros miembros a realizar las actividades programadas	15,16																																																																
Control	Estimula la propia creatividad de la persona al realizar actividades	17,18																																																																
	Evalúa los logros de objetivos en la ONPL	19,20																																																																
	Establece un plan para el control	21,22																																																																
			Comunicación e interacción para el logro de objetivos	23,24																																																														
<p><b>Problemas Específicos</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el uso de los portales Web según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?</p>	<p><b>Hipótesis específicos</b> <b>Hipótesis específico 1</b> La Gestión administrativa está relacionada significativamente con el uso de los portales Web según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el uso de los portales Web según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>	<p>Variable 2: Documentación electrónica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel - rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Uso de portal Web</td> <td>Agilidad en ventanilla informativa</td> <td>1, 2</td> <td>Siempre</td> <td>Eficiente 90 - 120</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia en punto de enlace</td> <td>3, 4</td> <td>Casi siempre</td> <td>Regular 57 - 89</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cumplimiento de objetivos</td> <td>Ventanillas transaccionales</td> <td>5, 6</td> <td>A Veces</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acercamiento con el gobierno</td> <td>7, 8</td> <td>Casi Nunca</td> <td>Deficiente 24 - 56</td> </tr> <tr> <td>Participación en toma de decisiones</td> <td>9, 10</td> <td>Nunca</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Uso del sistema virtual</td> <td>Reducción de costos</td> <td>11, 12</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mejoramiento de servicio</td> <td>13, 14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acceso a servicio publico</td> <td>15, 16</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - rango	Uso de portal Web	Agilidad en ventanilla informativa	1, 2	Siempre	Eficiente 90 - 120	Eficiencia en punto de enlace	3, 4	Casi siempre	Regular 57 - 89	Cumplimiento de objetivos	Ventanillas transaccionales	5, 6	A Veces		Acercamiento con el gobierno	7, 8	Casi Nunca	Deficiente 24 - 56	Participación en toma de decisiones	9, 10	Nunca		Uso del sistema virtual	Reducción de costos	11, 12			Mejoramiento de servicio	13, 14			Acceso a servicio publico	15, 16																					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel - rango																																																														
Uso de portal Web	Agilidad en ventanilla informativa	1, 2	Siempre	Eficiente 90 - 120																																																														
	Eficiencia en punto de enlace	3, 4	Casi siempre	Regular 57 - 89																																																														
Cumplimiento de objetivos	Ventanillas transaccionales	5, 6	A Veces																																																															
	Acercamiento con el gobierno	7, 8	Casi Nunca	Deficiente 24 - 56																																																														
	Participación en toma de decisiones	9, 10	Nunca																																																															
Uso del sistema virtual	Reducción de costos	11, 12																																																																
	Mejoramiento de servicio	13, 14																																																																
	Acceso a servicio publico	15, 16																																																																
<p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos comunicacionales según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?</p>	<p><b>Hipótesis específico 2</b> La Gestión administrativa está relacionada significativamente con el cumplimiento de objetivos comunicacionales según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el cumplimiento de objetivos comunicacionales según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>																																																																
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el uso del sistema virtual según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018?</p>	<p><b>Hipótesis específico 3</b> La Gestión administrativa está relacionada significativamente con el uso del sistema virtual según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el uso del sistema virtual según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018</p>																																																																
<p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la reducción de la brecha de atención según la percepción de los usuarios de la Oficina</p>	<p><b>Hipótesis específico 4</b> La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la reducción de la brecha de atención según la percepción de los usuarios de</p>	<p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la reducción</p>																																																																

Nacional Previsional ONP – Lima 2018	la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018	de la brecha de atención según la percepción de los usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Modernización de gerencia</td> <td>17,</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>18</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Reducción de brecha</td> <td>Servicio Online</td> <td>19,</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Transacciones</td> <td>21,</td> </tr> <tr> <td></td> <td>22</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Integración vertical</td> <td>23,</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>24</td> </tr> </table>		Modernización de gerencia	17,			18	Reducción de brecha	Servicio Online	19,		20	Transacciones	21,		22		Integración vertical	23,			24
	Modernización de gerencia	17,																						
		18																						
Reducción de brecha	Servicio Online	19,																						
		20																						
	Transacciones	21,																						
		22																						
	Integración vertical	23,																						
		24																						

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis						
<p>La investigación fue básica de naturaleza teórica según su finalidad, ya que “tiene como finalidad la comprensión del conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se llama básica porque es el fundamento de la teoría en función a los propósitos empíricos en investigación” (p. 332).</p> <p>empleamos el siguiente esquema.</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     M --- OX     M --- r     M --- OY             </pre> </div> <p>Dónde:  m: unidades de análisis o muestra de estudios.  o1: observación de la variable Gestión administrativa  o2: observación a la variable Documentación electrónica  r. coeficiente de correlación</p>	<p>La población está constituida por 350 usuarios de las diversas comunidades relacionadas con la Oficina Nacional Previsional en Lima Perú, sin embargo se determina como estrategia las áreas de gestión pensionaria y administración del sistema de trámite y seguimiento documentario</p> <p>En un primer momento la intención es establecer la cantidad total de participantes en el estudio, para lograr esta cometido se obtendrá utilizando el siguiente cálculo estadístico:</p> $n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$ <p>El tamaño muestral quedó establecido en 122 participantes.</p>	<p>La Encuesta: Determinada mediante una ficha de cuestionario constituida por un conjunto de ítems que permitirán delimitar la presencia de la variable a estudiar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)</p> <table border="1" data-bbox="1054 423 1486 678"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Documentación electrónica</td> <td>Escala de percepción con respuestas multitónicas</td> </tr> <tr> <td>Gestión administrativa</td> <td>Escala de percepción de la administración pública</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Instrumento	Documentación electrónica	Escala de percepción con respuestas multitónicas	Gestión administrativa	Escala de percepción de la administración pública	<p>En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva permitiendo determinar la asociación entre dos variables Gestión Administrativa y documentación electrónica, se construyó categorías para las variables para poder determinar los objetivos de la investigación. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales Prueba de correlación.</p> <p>La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico <math>\rho</math> viene dado por la expresión:</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.</p> <p>Nivel de significación  Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05. Se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 19,0, para hallar la las frecuencias descriptivas, con la finalidad de analizar la relación entre la Gestión Administrativa y la documentación electrónica en la Oficina Nacional Previsional Lima.</p>
Variables	Instrumento								
Documentación electrónica	Escala de percepción con respuestas multitónicas								
Gestión administrativa	Escala de percepción de la administración pública								

### Anexo 3: Instrumento de la variable 1 CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador

El presente documento tiene como objetivo recolectar datos respecto a la gestión administrativa, para ello se te solicita responder absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar. La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos.

Agradezco su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario

#### INSTRUCCIONES

Marque con una (X) la opción de respuesta que consideras real

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	En la oficina nacional previsional se prevé las metas de acuerdo al diagnóstico institucional					
2	El director planifica el alcance de las metas establecidas					
3	Los objetivos son establecidos en coherencia con las necesidades de crecimiento					
4	Los objetivos establecidos resultan de la planificación estratégica institucional					
5	La oficina nacional previsional establece las estrategias administrativas para el cumplimiento de planes					
6	La oficina nacional previsional promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
7	La oficina nacional previsional establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.					
8	La oficina nacional previsional forma equipos de trabajo de acuerdo a la afinidad entre los miembros					
9	La oficina nacional previsional determina funciones a los equipos de trabajo en las diferentes actividades.					
10	La organización prevé adecuadamente la dotación de medios y materiales para actividades					
11	El director asigna suficientemente recursos humanos para el cumplimiento de objetivos.					
12	La oficina nacional previsional facilita el uso de medios, materiales en la institución de acuerdo a la necesidad.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
13	El Gerente incentiva a cada miembro del equipo de trabajo donde destaque su creatividad.					
14	El Gerente motiva y reconoce los esfuerzos de todos los miembros de la comunidad educativa.					
15	El Gerente estimula a los miembros de cada grupo para que demuestren todo potencial al ejecutar las actividades.					
16	El Gerente pone en práctica el valor de la participación al ser primero en colaborar en cualquier actividad.					
17	La comunicación es transparente en toda la organización involucrando a todos los agentes					
18	La oficina nacional previsional regula el comportamiento institucional en función a la misión visión					
<b>CONTROL</b>						
19	la oficina nacional previsional aplica las normas en coherencia con el proceso administrativo institucional					
20	Las medidas correctivas que se realizan ayudan al mejoramiento continuo					

21	la oficina nacional previsional prevé medidas correctivas buscando el mejoramiento de todos los agentes					
22	La oficina nacional previsional considera patrones comparativos con instituciones de éxito organizacional					
23	La supervisión ejecutada por la oficina nacional previsional mejora la acción administrativa					
24	Los procesos administrativos permiten una adecuada fiscalización de las actividades					

## Anexo 4: Instrumento de la variable 2

### Cuestionario de la documentación electrónica

ESTIMADO PARTICIPANTE:

El presente instrumento tiene por objetivo recolectar datos del sistema virtual adoptado por la Oficina Nacional Previsional, por lo que se agradece responder con toda sinceridad, dicho resultado servirá para mejorar el servicio a la comunidad.

#### INSTRUCCIONES

Marque con una (X) la opción de respuesta que consideras real

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### BLOQUE I: DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

Nº	DIMENSIÓN: USO DE PORTAL WEB	1	2	3	4	5
1	Permite la reducción de la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones					
2	Facilita el tramite documental, con buena práctica del servidor y usuario					
3	Para el usuario y el servidor es una opción para la primera etapa de agilización del trámite documentario					
4	Su aplicación tiene sentido en el trámite poco sistematizado y aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones					
5	El sistema virtual facilita sus trámites de manera ágil, eficiente y segura procurando la modernización del estado en la gestión de proyectos de la comunidad					
6	Las ventanillas de trámite son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual					
	<b>DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
7	En los ciudadanos permite el aumento del acercamiento con el gobierno					
8	En los ciudadanos facilita la participación en la toma de decisiones					
9	En los ciudadanos facilita tener más información sobre el uso de los recursos públicos					
10	En los ciudadanos evita desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno					
11	En los ciudadanos reduce costos en trámites					
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar los trámites					
	<b>DIMENSIÓN: USO DEL SISTEMA VIRTUAL</b>					
13	En los ciudadanos proporciona acceso a los servicios públicos					
14	El uso del sistema acelera la transición a la economía del conocimiento					
15	En el sistema gubernamental permite fortalecer la participación en democracia					
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos					
17	El sistema virtual moderniza agilizando las relaciones gobierno ciudadano					
18	El usos del sistema permite la privacidad, así como la transparencia del tramite					
	<b>DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE BRECHAS</b>					
19	La función del "sitio web de estado" establece la presión de los medios de comunicación					
20	El servicio en línea permite a los ciudadanos buscan información del gobierno en la web					

21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el cliente y la agencia gubernamental					
22	Permite a los ciudadanos para hacer frente a sus gobiernos en línea en cualquier momento, el ahorro de horas de papeleo,					
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos					
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo					



Variable 2: Eficacia de documentación electrónica.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	
2	2	2	5	5	5	2	5	5	1	1	3	3	1	2	2	5	5	5	2	5	5	3	3	3	
3	5	4	4	5	6	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	6	4	4	3	4	5	4	
4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	
5	1	2	2	5	3	3	5	5	1	2	3	3	2	1	2	2	5	3	3	5	5	3	1	1	
6	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	2	5	
7	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
8	1	3	5	4	2	3	5	5	2	3	4	1	1	1	3	5	4	2	3	5	5	2	4	3	
9	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4

## ANEXO 5 BASE DE DATOS

BASE DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTACIÓN ELECTRONICA																												
Nº	uso de portal web							CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS							USOS DE SISTEMA VIRTUAL							REDUCCIÓN DE BRECHA						
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	ST
1	3	2	1	1	1	2	10	2	1	3	3	2	3	14	2	3	4	1	3	3	16	2	3	2	2	3	2	14
2	4	3	3	4	5	5	24	4	5	3	4	5	4	25	3	3	5	4	4	3	22	5	4	3	5	4	3	24
3	3	2	4	3	4	3	19	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	1	2	14	2	2	3	2	2	3	14
4	3	2	3	4	3	3	18	1	2	1	1	3	5	13	3	1	2	3	1	1	11	3	5	3	3	5	3	22
5	2	2	1	3	3	4	15	3	2	2	4	2	2	15	3	2	3	2	3	2	15	2	2	3	2	2	3	14
6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	3	4	3	19	3	2	3	3	2	3	16
7	3	2	3	4	4	4	20	2	3	3	3	4	4	19	2	2	3	3	3	3	16	4	4	2	4	4	2	20
8	3	3	3	4	3	4	20	2	2	2	2	3	3	14	3	3	4	3	2	2	17	3	3	3	3	3	3	18
9	2	2	1	1	2	1	9	3	3	2	3	2	2	15	1	3	2	2	3	2	13	2	2	1	2	2	1	10
10	3	3	2	3	2	4	17	1	2	3	2	3	2	13	2	3	2	2	2	3	14	3	2	2	3	2	2	14
11	3	3	2	2	3	2	15	3	2	4	3	4	4	20	4	3	2	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24
12	4	3	4	3	2	3	19	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	5	4	3	5	4	3	24
13	3	3	2	4	3	4	19	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	1	3	3	3	16	3	4	4	4	1	4	20	2	3	4	3	4	4	20	1	4	2	1	4	2	14
15	3	4	1	3	3	3	17	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	4	4	3	4	4	3	22
16	4	3	5	4	4	5	25	5	3	3	3	5	3	22	4	5	4	4	4	3	24	5	3	4	5	3	4	24
17	3	2	1	3	2	4	15	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	5	4	3	5	4	3	24
18	3	2	2	3	3	3	16	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	3	3	4	20	3	2	4	3	2	4	18
19	4	3	4	4	3	2	20	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	3	4	20
20	3	3	1	3	4	3	17	3	4	3	3	2	3	18	5	2	5	3	4	3	22	2	3	5	2	3	5	20
21	3	4	1	2	3	4	17	3	5	4	2	1	3	18	4	5	5	4	2	4	24	1	3	4	1	3	4	16
22	3	3	2	3	4	3	18	2	3	2	3	4	4	18	3	2	2	3	2	2	14	4	4	3	4	4	3	22
23	3	1	2	1	1	2	10	2	1	3	3	1	3	13	3	2	3	2	2	3	15	1	3	3	1	3	3	14
24	1	1	1	3	2	1	9	2	2	3	2	2	3	14	3	3	4	2	2	3	17	2	3	3	2	3	3	16
25	3	2	2	1	2	1	11	1	2	2	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16
26	3	2	2	4	4	3	18	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24
27	3	3	4	4	4	4	22	4	5	4	5	4	4	26	3	3	5	3	4	4	22	4	4	3	4	4	3	22
28	3	1	1	3	3	4	15	1	2	3	2	2	3	13	4	3	3	2	3	3	18	2	3	4	2	3	4	18
29	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22	3	4	3	3	4	3	20
30	3	4	2	2	3	2	16	4	3	2	3	2	3	17	3	2	5	2	4	2	18	2	3	3	2	3	3	16
31	3	4	3	3	4	5	22	3	2	2	3	3	2	15	5	5	5	3	5	2	25	3	2	5	3	2	5	20
32	3	5	3	3	3	3	20	3	4	4	3	3	4	21	2	3	3	4	3	4	19	3	4	2	3	4	2	18
33	3	4	2	3	4	5	21	3	4	3	4	3	5	22	3	4	5	4	3	3	22	3	5	3	3	5	3	22
34	1	1	1	1	1	2	7	1	2	2	2	3	3	13	5	4	4	2	3	2	20	3	3	5	3	3	5	22
35	3	4	1	3	3	3	17	4	3	2	4	3	2	18	4	2	3	3	1	2	15	3	2	4	3	2	4	18
36	3	3	5	2	2	3	18	1	2	1	1	2	4	11	2	1	3	3	1	1	11	2	4	2	2	4	2	16
37	3	1	1	2	1	3	11	5	3	4	2	1	5	20	5	5	4	3	2	4	23	1	5	5	1	5	5	22
38	3	4	1	3	3	4	18	1	2	3	3	2	4	15	3	2	4	5	4	3	21	2	4	3	2	4	3	18

39	3	3	2	3	4	4	19	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	2	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	4	3	4	5	22	1	1	2	3	5	4	16	3	4	5	2	3	2	19	5	4	3	5	4	3	24
41	2	1	1	2	3	3	12	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16
42	1	2	2	1	2	2	10	3	1	3	1	4	4	16	3	1	2	3	1	3	13	4	4	3	4	4	3	22
43	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
44	2	3	5	3	4	3	20	2	3	3	5	3	4	20	1	2	5	1	2	3	14	3	4	1	3	4	1	16
45	3	2	5	3	4	2	19	3	2	3	3	4	5	20	5	2	3	3	3	3	19	4	5	5	4	5	5	28
46	2	1	2	1	1	1	8	2	3	2	1	3	2	13	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	3	2	3	16
47	3	3	1	5	3	4	19	5	5	4	5	4	1	24	5	5	5	5	5	4	29	4	1	5	4	1	5	20
48	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	3	9	1	2	3	1	2	1	10	1	3	1	1	3	1	10
49	1	1	2	4	3	3	14	1	1	1	2	1	3	9	5	3	4	2	1	1	16	1	3	5	1	3	5	18
50	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	2	2	14	3	4	4	2	2	3	18	2	2	3	2	2	3	14
51	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
52	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	2	2	3	15	1	2	2	2	1	2	10	2	3	1	2	3	1	12
53	3	3	1	2	3	3	15	3	1	1	2	2	3	12	3	4	3	1	1	1	13	2	3	3	2	3	3	16
54	2	2	3	3	4	3	17	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	3	19	3	2	4	3	2	4	18
55	3	3	4	5	4	3	22	3	2	2	3	4	4	18	4	4	3	3	2	2	18	4	4	4	4	4	4	24
56	4	3	3	4	5	4	23	3	1	1	2	2	3	12	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	3	1	12
57	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	2	2	1	2	2	1	10
58	3	1	1	4	4	5	18	1	2	1	1	3	5	13	4	5	5	1	1	1	17	3	5	4	3	5	4	24
59	3	2	1	3	3	3	15	1	1	1	1	2	2	8	3	2	2	1	1	1	10	2	2	3	2	2	3	14
60	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	1	16	2	4	4	2	4	4	20
61	4	4	3	4	3	3	21	3	4	4	3	2	3	19	3	3	4	4	4	4	22	2	3	3	2	3	3	16
62	2	3	1	3	2	3	14	2	3	3	3	4	4	19	3	2	2	3	3	3	16	4	4	3	4	4	3	22
63	3	3	4	3	4	5	22	1	1	2	3	5	4	16	3	4	5	2	3	2	19	5	4	3	5	4	3	24
64	2	1	1	2	3	3	12	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16
65	1	2	2	1	2	2	10	3	1	3	1	4	4	16	3	1	2	3	1	3	13	4	4	3	4	4	3	22
66	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
67	2	3	5	3	4	3	20	2	3	3	5	3	4	20	1	2	5	1	2	3	14	3	4	1	3	4	1	16
68	3	2	5	3	4	2	19	3	2	3	3	4	5	20	5	2	3	3	3	3	19	4	5	5	4	5	5	28
69	2	1	2	1	1	1	8	2	3	2	1	3	2	13	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	3	2	3	16
70	3	3	1	5	3	4	19	5	5	4	5	4	1	24	5	5	5	5	5	4	29	4	1	5	4	1	5	20
71	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	3	9	1	2	3	1	2	1	10	1	3	1	1	3	1	10
72	1	1	2	4	3	3	14	1	1	1	2	1	3	9	5	3	4	2	1	1	16	1	3	5	1	3	5	18
73	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	2	2	14	3	4	4	2	2	3	18	2	2	3	2	2	3	14
74	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
75	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	2	2	3	15	1	2	2	2	1	2	10	2	3	1	2	3	1	12
76	3	3	1	2	3	3	15	3	1	1	2	2	3	12	3	4	3	1	1	1	13	2	3	3	2	3	3	16
77	2	2	3	3	4	3	17	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	3	19	3	2	4	3	2	4	18
78	3	3	4	5	4	3	22	3	2	2	3	4	4	18	4	4	3	3	2	2	18	4	4	4	4	4	4	24
79	4	3	3	4	5	4	23	3	1	1	2	2	3	12	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	3	1	12
80	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	2	2	1	2	2	1	10

81	3	1	1	4	4	5	18	1	2	1	1	3	5	13	4	5	5	1	1	1	17	3	5	4	3	5	4	24
82	3	2	1	3	3	3	15	1	1	1	1	2	2	8	3	2	2	1	1	1	10	2	2	3	2	2	3	14
83	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	1	16	2	4	4	2	4	4	20
84	4	4	3	4	3	3	21	3	4	4	3	2	3	19	3	3	4	4	4	4	22	2	3	3	2	3	3	16
85	2	3	1	3	2	3	14	2	3	3	3	4	4	19	3	2	2	3	3	3	16	4	4	3	4	4	3	22
86	3	3	4	3	4	5	22	1	1	2	3	5	4	16	3	4	5	2	3	2	19	5	4	3	5	4	3	24
87	2	1	1	2	3	3	12	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16
88	1	2	2	1	2	2	10	3	1	3	1	4	4	16	3	1	2	3	1	3	13	4	4	3	4	4	3	22
89	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
90	2	3	5	3	4	3	20	2	3	3	5	3	4	20	1	2	5	1	2	3	14	3	4	1	3	4	1	16
91	3	2	5	3	4	2	19	3	2	3	3	4	5	20	5	2	3	3	3	3	19	4	5	5	4	5	5	28
92	2	1	2	1	1	1	8	2	3	2	1	3	2	13	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	3	2	3	16
93	3	3	1	5	3	4	19	5	5	4	5	4	1	24	5	5	5	5	5	4	29	4	1	5	4	1	5	20
94	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	3	9	1	2	3	1	2	1	10	1	3	1	1	3	1	10
95	1	1	2	4	3	3	14	1	1	1	2	1	3	9	5	3	4	2	1	1	16	1	3	5	1	3	5	18
96	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	2	2	14	3	4	4	2	2	3	18	2	2	3	2	2	3	14
97	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
98	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	2	2	3	15	1	2	2	2	1	2	10	2	3	1	2	3	1	12
99	3	3	1	2	3	3	15	3	1	1	2	2	3	12	3	4	3	1	1	1	13	2	3	3	2	3	3	16
100	2	2	3	3	4	3	17	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	3	19	3	2	4	3	2	4	18
101	3	3	4	5	4	3	22	3	2	2	3	4	4	18	4	4	3	3	2	2	18	4	4	4	4	4	4	24
102	4	3	3	4	5	4	23	3	1	1	2	2	3	12	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	3	1	12
103	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	2	2	1	2	2	1	10
104	3	1	1	4	4	5	18	1	2	1	1	3	5	13	4	5	5	1	1	1	17	3	5	4	3	5	4	24
105	3	2	1	3	3	3	15	1	1	1	1	2	2	8	3	2	2	1	1	1	10	2	2	3	2	2	3	14
106	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	1	16	2	4	4	2	4	4	20
107	4	4	3	4	3	3	21	3	4	4	3	2	3	19	3	3	4	4	4	4	22	2	3	3	2	3	3	16
108	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	3	9	1	2	3	1	2	1	10	1	3	1	1	3	1	10
109	1	1	2	4	3	3	14	1	1	1	2	1	3	9	5	3	4	2	1	1	16	1	3	5	1	3	5	18
110	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	2	2	14	3	4	4	2	2	3	18	2	2	3	2	2	3	14
111	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
112	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	2	2	3	15	1	2	2	2	1	2	10	2	3	1	2	3	1	12
113	3	3	1	2	3	3	15	3	1	1	2	2	3	12	3	4	3	1	1	1	13	2	3	3	2	3	3	16
114	2	2	3	3	4	3	17	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	3	19	3	2	4	3	2	4	18
115	3	3	4	5	4	3	22	3	2	2	3	4	4	18	4	4	3	3	2	2	18	4	4	4	4	4	4	24
116	4	3	3	4	5	4	23	3	1	1	2	2	3	12	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	3	1	12
117	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	2	2	1	2	2	1	10
118	3	1	1	4	4	5	18	1	2	1	1	3	5	13	4	5	5	1	1	1	17	3	5	4	3	5	4	24
119	3	2	1	3	3	3	15	1	1	1	1	2	2	8	3	2	2	1	1	1	10	2	2	3	2	2	3	14
120	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	1	16	2	4	4	2	4	4	20
121	4	4	3	4	3	3	21	3	4	4	3	2	3	19	3	3	4	4	4	4	22	2	3	3	2	3	3	16
122	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	2	2	1	2	2	1	10

BASE DE DATOS DE GESTION ADMINISTRATIVA																													
Nº	PLANIFICACIÓN							ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL								TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24		ST
1	3	2	1	1	1	2	10	2	1	3	3	2	3	14	2	3	4	1	3	3	16	3	3	3	3	3	1	16	56
2	4	3	3	4	5	5	24	4	5	3	4	5	4	25	3	3	5	4	4	3	22	3	3	3	2	3	4	18	89
3	3	2	4	3	4	3	19	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	1	2	14	3	2	3	3	3	2	16	61
4	3	2	3	4	3	3	18	1	2	1	1	3	5	13	3	1	2	3	1	1	11	3	3	3	4	3	3	19	61
5	2	2	1	3	3	4	15	3	2	2	4	2	2	15	3	2	3	2	3	2	15	4	3	3	3	3	2	18	63
6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	2	2	3	16	69
7	3	2	3	4	4	4	20	2	3	3	3	4	4	19	2	2	3	3	3	3	16	3	1	2	3	3	3	15	70
8	3	3	3	4	3	4	20	2	2	2	2	3	3	14	3	3	4	3	2	2	17	3	3	3	1	2	3	15	66
9	2	2	1	1	2	1	9	3	3	2	3	2	2	15	1	3	2	2	3	2	13	2	1	2	3	3	2	13	50
10	3	3	2	3	2	4	17	1	2	3	2	3	2	13	2	3	2	2	2	3	14	3	1	2	4	3	2	15	59
11	3	3	2	2	3	2	15	3	2	4	3	4	4	20	4	3	2	3	3	4	19	3	3	4	3	2	3	18	72
12	4	3	4	3	2	3	19	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	3	2	2	1	2	3	13	71
13	3	3	2	4	3	4	19	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	4	3	3	21	2	3	3	2	4	4	18	78
14	3	3	1	3	3	3	16	3	4	4	4	1	4	20	2	3	4	3	4	4	20	3	3	3	3	4	3	19	75
15	3	4	1	3	3	3	17	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	4	2	1	3	3	16	73
16	4	3	5	4	4	5	25	5	3	3	3	5	3	22	4	5	4	4	4	3	24	3	4	2	2	2	4	17	88
17	3	2	1	3	2	4	15	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	4	4	3	3	3	3	20	74
18	3	2	2	3	3	3	16	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	3	3	4	20	4	5	4	1	2	3	19	74
19	4	3	4	4	3	2	20	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	2	1	3	3	4	16	81
20	3	3	1	3	4	3	17	3	4	3	3	2	3	18	5	2	5	3	4	3	22	2	3	3	4	3	3	18	75
21	3	4	1	2	3	4	17	3	5	4	2	1	3	18	4	5	5	4	2	4	24	4	3	3	3	2	4	19	78
22	3	3	2	3	4	3	18	2	3	2	3	4	4	18	3	2	2	3	2	2	14	2	1	2	1	2	3	11	61
23	3	1	2	1	1	2	10	2	1	3	3	1	3	13	3	2	3	2	2	3	15	3	3	5	2	4	2	19	57
24	1	1	1	3	2	1	9	2	2	3	2	2	3	14	3	3	4	2	2	3	17	3	3	5	1	3	2	17	57
25	3	2	2	1	2	1	11	1	2	2	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	3	2	17	55
26	3	2	2	4	4	3	18	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	2	3	3	17	78
27	3	3	4	4	4	4	22	4	5	4	5	4	4	26	3	3	5	3	4	4	22	3	2	3	3	3	3	17	87
28	3	1	1	3	3	4	15	1	2	3	2	2	3	13	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	4	3	2	18	64
29	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	3	4	20	85
30	3	4	2	2	3	2	16	4	3	2	3	2	3	17	3	2	5	2	4	2	18	3	3	3	2	2	2	15	66
31	3	4	3	3	4	5	22	3	2	2	3	3	2	15	5	5	5	3	5	2	25	3	1	2	3	3	3	15	77
32	3	5	3	3	3	3	20	3	4	4	3	3	4	21	2	3	3	4	3	4	19	3	3	3	1	2	4	16	76
33	3	4	2	3	4	5	21	3	4	3	4	3	5	22	3	4	5	4	3	3	22	2	1	2	3	3	4	15	80
34	1	1	1	1	1	2	7	1	2	2	2	3	3	13	5	4	4	2	3	2	20	3	1	2	4	3	2	15	55
35	3	4	1	3	3	3	17	4	3	2	4	3	2	18	4	2	3	3	1	2	15	3	3	4	3	2	3	18	68

36	3	3	5	2	2	3	18	1	2	1	1	2	4	11	2	1	3	3	1	1	11	3	2	2	1	2	3	13	53
37	3	1	1	2	1	3	11	5	3	4	2	1	5	20	5	5	4	3	2	4	23	2	3	3	2	4	3	17	71
38	3	4	1	3	3	4	18	1	2	3	3	2	4	15	3	2	4	5	4	3	21	3	3	3	3	4	5	21	75
39	3	3	2	3	4	4	19	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	2	3	4	19	3	4	2	1	3	2	15	72
40	3	3	4	3	4	5	22	1	1	2	3	5	4	16	3	4	5	2	3	2	19	3	4	2	2	2	2	15	72
41	2	1	1	2	3	3	12	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	13	4	4	3	3	3	3	20	60
42	1	2	2	1	2	2	10	3	1	3	1	4	4	16	3	1	2	3	1	3	13	4	5	4	1	2	3	19	58
43	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	2	1	3	3	3	15	62
44	2	3	5	3	4	3	20	2	3	3	5	3	4	20	1	2	5	1	2	3	14	2	3	3	4	3	1	16	70
45	3	2	5	3	4	2	19	3	2	3	3	4	5	20	5	2	3	3	3	3	19	4	3	3	3	2	3	18	76
46	2	1	2	1	1	1	8	2	3	2	1	3	2	13	3	3	2	2	2	2	14	2	1	2	1	2	2	10	45
47	3	3	1	5	3	4	19	5	5	4	5	4	1	24	5	5	5	5	5	4	29	3	3	5	2	4	5	22	94
48	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	3	9	1	2	3	1	2	1	10	3	3	5	1	3	1	16	44
49	1	1	2	4	3	3	14	1	1	1	2	1	3	9	5	3	4	2	1	1	16	3	3	3	3	3	2	17	56
50	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	2	2	14	3	4	4	2	2	3	18	3	3	3	2	3	2	16	65
51	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	3	3	17	64
52	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	2	2	3	15	1	2	2	2	1	2	10	3	3	3	4	3	2	18	59
53	3	3	1	2	3	3	15	3	1	1	2	2	3	12	3	4	3	1	1	1	13	4	3	3	3	3	1	17	57
54	2	2	3	3	4	3	17	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	2	2	3	16	67
55	3	3	4	5	4	3	22	3	2	2	3	4	4	18	4	4	3	3	2	2	18	3	1	2	3	3	3	15	73
56	4	3	3	4	5	4	23	3	1	1	2	2	3	12	1	2	1	1	1	1	7	3	3	3	1	2	1	13	55
57	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	3	3	2	13	51
58	3	1	1	4	4	5	18	1	2	1	1	3	5	13	4	5	5	1	1	1	17	3	1	2	4	3	1	14	62
59	3	2	1	3	3	3	15	1	1	1	1	2	2	8	3	2	2	1	1	1	10	3	3	4	3	2	1	16	49
60	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	4	13	4	4	3	2	2	1	16	3	2	2	1	2	2	12	52
61	3	3	2	2	3	2	15	3	2	4	3	4	4	20	4	3	2	3	3	4	19	3	3	4	3	2	3	18	72
62	4	3	4	3	2	3	19	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	3	2	2	1	2	3	13	71
63	3	3	2	4	3	4	19	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	4	3	3	21	2	3	3	2	4	4	18	78
64	3	3	1	3	3	3	16	3	4	4	4	1	4	20	2	3	4	3	4	4	20	3	3	3	3	4	3	19	75
65	3	4	1	3	3	3	17	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	4	2	1	3	3	16	73
66	4	3	5	4	4	5	25	5	3	3	3	5	3	22	4	5	4	4	4	3	24	3	4	2	2	2	4	17	88
67	3	2	1	3	2	4	15	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	4	4	3	3	3	3	20	74
68	3	2	2	3	3	3	16	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	3	3	4	20	4	5	4	1	2	3	19	74
69	4	3	4	4	3	2	20	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	2	1	3	3	4	16	81
70	3	3	1	3	4	3	17	3	4	3	3	2	3	18	5	2	5	3	4	3	22	2	3	3	4	3	3	18	75
71	3	4	1	2	3	4	17	3	5	4	2	1	3	18	4	5	5	4	2	4	24	4	3	3	3	2	4	19	78
72	3	3	2	3	4	3	18	2	3	2	3	4	4	18	3	2	2	3	2	2	14	2	1	2	1	2	3	11	61
73	3	1	2	1	1	2	10	2	1	3	3	1	3	13	3	2	3	2	2	3	15	3	3	5	2	4	2	19	57
74	1	1	1	3	2	1	9	2	2	3	2	2	3	14	3	3	4	2	2	3	17	3	3	5	1	3	2	17	57

75	3	2	2	1	2	1	11	1	2	2	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	3	2	17	55
76	3	2	2	4	4	3	18	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	2	3	3	17	78
77	3	3	4	4	4	4	22	4	5	4	5	4	4	26	3	3	5	3	4	4	22	3	2	3	3	3	3	17	87
78	3	1	1	3	3	4	15	1	2	3	2	2	3	13	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	4	3	2	18	64
79	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	3	4	20	85
80	3	4	2	2	3	2	16	4	3	2	3	2	3	17	3	2	5	2	4	2	18	3	3	3	2	2	2	15	66
81	3	4	3	3	4	5	22	3	2	2	3	3	2	15	5	5	5	3	5	2	25	3	1	2	3	3	3	15	77
82	3	3	2	2	3	2	15	3	2	4	3	4	4	20	4	3	2	3	3	4	19	3	3	4	3	2	3	18	72
83	4	3	4	3	2	3	19	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	3	2	2	1	2	3	13	71
84	3	3	2	4	3	4	19	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	4	3	3	21	2	3	3	2	4	4	18	78
85	3	3	1	3	3	3	16	3	4	4	4	1	4	20	2	3	4	3	4	4	20	3	3	3	3	4	3	19	75
86	3	4	1	3	3	3	17	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	4	2	1	3	3	16	73
87	4	3	5	4	4	5	25	5	3	3	3	5	3	22	4	5	4	4	4	3	24	3	4	2	2	2	4	17	88
88	3	2	1	3	2	4	15	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	4	4	3	3	3	3	20	74
89	3	2	2	3	3	3	16	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	3	3	4	20	4	5	4	1	2	3	19	74
90	4	3	4	4	3	2	20	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	2	1	3	3	4	16	81
91	3	3	1	3	4	3	17	3	4	3	3	2	3	18	5	2	5	3	4	3	22	2	3	3	4	3	3	18	75
92	3	4	1	2	3	4	17	3	5	4	2	1	3	18	4	5	5	4	2	4	24	4	3	3	3	2	4	19	78
93	3	3	2	3	4	3	18	2	3	2	3	4	4	18	3	2	2	3	2	2	14	2	1	2	1	2	3	11	61
94	3	1	2	1	1	2	10	2	1	3	3	1	3	13	3	2	3	2	2	3	15	3	3	5	2	4	2	19	57
95	1	1	1	3	2	1	9	2	2	3	2	2	3	14	3	3	4	2	2	3	17	3	3	5	1	3	2	17	57
96	3	2	2	1	2	1	11	1	2	2	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	3	2	17	55
97	3	2	2	4	4	3	18	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	2	3	3	17	78
98	3	3	4	4	4	4	22	4	5	4	5	4	4	26	3	3	5	3	4	4	22	3	2	3	3	3	3	17	87
99	3	1	1	3	3	4	15	1	2	3	2	2	3	13	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	4	3	2	18	64
100	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	3	4	20	85
101	3	3	2	2	3	2	15	3	2	4	3	4	4	20	4	3	2	3	3	4	19	3	3	4	3	2	3	18	72
102	4	3	4	3	2	3	19	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	3	2	2	1	2	3	13	71
103	3	3	2	4	3	4	19	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	4	3	3	21	2	3	3	2	4	4	18	78
104	3	3	1	3	3	3	16	3	4	4	4	1	4	20	2	3	4	3	4	4	20	3	3	3	3	4	3	19	75
105	3	4	1	3	3	3	17	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	3	3	19	3	4	2	1	3	3	16	73
106	4	3	5	4	4	5	25	5	3	3	3	5	3	22	4	5	4	4	4	3	24	3	4	2	2	2	4	17	88
107	3	2	1	3	2	4	15	3	4	3	4	5	4	23	3	2	2	3	3	3	16	4	4	3	3	3	3	20	74
108	3	2	2	3	3	3	16	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	3	3	4	20	4	5	4	1	2	3	19	74
109	4	3	4	4	3	2	20	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	2	1	3	3	4	16	81
110	3	3	1	3	4	3	17	3	4	3	3	2	3	18	5	2	5	3	4	3	22	2	3	3	4	3	3	18	75
111	3	4	1	2	3	4	17	3	5	4	2	1	3	18	4	5	5	4	2	4	24	4	3	3	3	2	4	19	78
112	3	3	2	3	4	3	18	2	3	2	3	4	4	18	3	2	2	3	2	2	14	2	1	2	1	2	3	11	61
113	3	1	2	1	1	2	10	2	1	3	3	1	3	13	3	2	3	2	2	3	15	3	3	5	2	4	2	19	57

114	1	1	1	3	2	1	9	2	2	3	2	2	3	14	3	3	4	2	2	3	17	3	3	5	1	3	2	17	57
115	3	2	2	1	2	1	11	1	2	2	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	3	2	17	55
116	3	2	2	4	4	3	18	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	2	3	3	17	78
117	3	3	4	4	4	4	22	4	5	4	5	4	4	26	3	3	5	3	4	4	22	3	2	3	3	3	3	17	87
118	3	1	1	3	3	4	15	1	2	3	2	2	3	13	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	4	3	2	18	64
119	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	3	4	20	85
120	3	4	2	2	3	2	16	4	3	2	3	2	3	17	3	2	5	2	4	2	18	3	3	3	2	2	2	15	66
121	3	4	3	3	4	5	22	3	2	2	3	3	2	15	5	5	5	3	5	2	25	3	1	2	3	3	3	15	77
122	3	4	2	2	3	2	16	4	3	2	3	2	3	17	3	2	5	2	4	2	18	3	3	3	2	2	2	15	66

## **Anexo 7: Carta de presentación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Carta P 060 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)

Dr. Héctor Lockuan  
O.N.P. Oficina de Normalización Previsional



11 3 JUN 2018

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CARBAJAL CURI DE PITANCUR, GRETA MARIA identificada con DNI N.º 10052076 y código de matrícula N.º 7001135730 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de investigación (Tesis):

"Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuario de la Oficina Nacional Previsional ONP - Lima 2018"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Mg. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Secretaria Académica  
Universidad César Vallejo  
Campus – Ate

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

**Anexo 8: Certificado de validez del instrumento**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANIFICACIÓN</b>								
1	En la oficina nacional previsional se prevé las metas de acuerdo al diagnóstico institucional	/		/		/		
2	El director planifica el alcance de las metas establecidas	/		/		/		
3	Los objetivos son establecidos en coherencia con las necesidades de crecimiento	/		/		/		
4	Los objetivos establecidos resultan de la planificación estratégica institucional	/		/		/		
5	La oficina nacional previsional establece las estrategias administrativas para el cumplimiento de planes	/		/		/		
6	La oficina nacional previsional promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes	/		/		/		
<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La oficina nacional previsional establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.	/		/		/		
8	La oficina nacional previsional forma equipos de trabajo de acuerdo a la afinidad entre los miembros	/		/		/		
9	La oficina nacional previsional determina funciones a los equipos de trabajo en las diferentes actividades.	/		/		/		
10	La organización prevé adecuadamente la dotación de medios y materiales para actividades	/		/		/		
11	El director asigna suficientemente recursos humanos para el cumplimiento de objetivos.	/		/		/		
12	La oficina nacional previsional facilita el uso de medios, materiales en la institución de acuerdo a la necesidad.	/		/		/		
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El Gerente incentiva a cada miembro del equipo de trabajo donde destaque su creatividad.	/		/		/		
14	El Gerente motiva y reconoce los esfuerzos de todos los miembros de la comunidad educativa.	/		/		/		
15	El Gerente estimula a los miembros de cada grupo para que demuestren todo su potencial al ejecutar las actividades.	/		/		/		
16	El Gerente pone en práctica el valor de la participación al ser primero en colaborar en cualquier actividad.	/		/		/		
17	La comunicación es transparente en toda la organización involucrando a todos los agentes	/		/		/		
18	La oficina nacional previsional regula el comportamiento institucional en función a la misión y visión	/		/		/		
<b>CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	La oficina nacional previsional aplica las normas en coherencia con el proceso administrativo institucional	/		/		/		
20	Las medidas correctivas que se realizan ayudan al mejoramiento continuo	/		/		/		
21	la oficina nacional previsional prevé medidas correctivas buscando el mejoramiento de todos los agentes	/		/		/		
22	La oficina nacional previsional considera patrones comparativos con instituciones de éxito organizacional	/		/		/		
23	La supervisión ejecutada por la oficina nacional previsional mejora la acción administrativa	/		/		/		
24	Los procesos administrativos permiten una adecuada fiscalización de las actividades	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. FREDDY OCHOA TATAJE, FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del evaluador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION ..... de ..... del 20.....

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

  
 Dr. Freddy Ochoa Tataje  
 METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: USO DE PORTAL WEB</b>							
1	Permite la reducción de la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones	/		/		/		
2	Facilita el tramite documental, con buena práctica del servidor y usuario	/		/		/		
3	Para el usuario y el servidor es una opción para la primera etapa de agilización del trámite documental	/		/		/		
4	Su aplicación tiene sentido en el trámite poco sistematizado y aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones	/		/		/		
5	El sistema virtual facilita sus trámites de manera ágil, eficiente y segura procurando la modernización del estado en la gestión de proyectos de la comunidad	/		/		/		
6	Las ventanillas de trámite son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	En los ciudadanos permite el aumento del acercamiento con el gobierno	/		/		/		
8	En los ciudadanos facilita la participación en la toma de decisiones	/		/		/		
9	En los ciudadanos facilita tener más información sobre el uso de los recursos públicos	/		/		/		
10	En los ciudadanos evita desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno	/		/		/		
11	En los ciudadanos reduce costos en trámites	/		/		/		
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar los trámites	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN: USO DEL SISTEMA VIRTUAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En los ciudadanos proporciona acceso a los servicios públicos	/		/		/		
14	El uso del sistema acelera la transición a la economía del conocimiento	/		/		/		
15	En el sistema gubernamental permite fortalecer la participación en democracia	/		/		/		
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos	/		/		/		
17	El sistema virtual moderniza agilizando las relaciones gobierno ciudadano	/		/		/		
18	El usos del sistema permite la privacidad, así como la transparencia del tramite	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE BRECHAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	La función del "sitio web de estado" establece la presión de los medios de comunicación	/		/		/		
20	El servicio en línea permite a los ciudadanos buscar información del gobierno en la web	/		/		/		
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el cliente y la agencia gubernamental	/		/		/		
22	Permite a los ciudadanos para hacer frente a sus gobiernos en línea en cualquier momento, el ahorro de horas de papeleo,	/		/		/		
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos	/		/		/		
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. OCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del evaluador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN ..... de ..... del 20.....

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGÍA INVEST. C.

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANIFICACIÓN</b>								
1	En la oficina nacional previsional se prevé las metas de acuerdo al diagnóstico institucional	✓		✓		✓		
2	El director planifica el alcance de las metas establecidas	✓		✓		✓		
3	Los objetivos son establecidos en coherencia con las necesidades de crecimiento	✓		✓		✓		
4	Los objetivos establecidos resultan de la planificación estratégica institucional	✓		✓		✓		
5	La oficina nacional previsional establece las estrategias administrativas para el cumplimiento de planes	✓		✓		✓		
6	La oficina nacional previsional promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes	✓		✓		✓		
<b>ORGANIZACIÓN</b>								
7	La oficina nacional previsional establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.	✓		✓		✓		
8	La oficina nacional previsional forma equipos de trabajo de acuerdo a la afinidad entre los miembros	✓		✓		✓		
9	La oficina nacional previsional determina funciones a los equipos de trabajo en las diferentes actividades.	✓		✓		✓		
10	La organización prevé adecuadamente la dotación de medios y materiales para actividades	✓		✓		✓		
11	El director asigna suficientemente recursos humanos para el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓		
12	La oficina nacional previsional facilita el uso de medios, materiales en la institución de acuerdo a la necesidad.	✓		✓		✓		
<b>DIRECCIÓN</b>								
13	El Gerente incentiva a cada miembro del equipo de trabajo donde destaque su creatividad.	✓		✓		✓		
14	El Gerente motiva y reconoce los esfuerzos de todos los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
15	El Gerente estimula a los miembros de cada grupo para que demuestren todo su potencial al ejecutar las actividades.	✓		✓		✓		
16	El Gerente pone en práctica el valor de la participación al ser primero en colaborar en cualquier actividad.	✓		✓		✓		
17	La comunicación es transparente en toda la organización involucrando a todos los agentes	✓		✓		✓		
18	La oficina nacional previsional regula el comportamiento institucional en función a la misión y visión	✓		✓		✓		
<b>CONTROL</b>								
19	La oficina nacional previsional aplica las normas en coherencia con el proceso administrativo institucional	✓		✓		✓		
20	Las medidas correctivas que se realizan ayudan al mejoramiento continuo	✓		✓		✓		
21	La oficina nacional previsional prevé medidas correctivas buscando el mejoramiento de todos los agentes	✓		✓		✓		
22	La oficina nacional previsional considera patrones comparativos con instituciones de éxito organizacional	✓		✓		✓		
23	La supervisión ejecutada por la oficina nacional previsional mejora la acción administrativa	✓		✓		✓		
24	Los procesos administrativos permiten una adecuada fiscalización de las actividades	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Huamán Quispe Seminario   DNI: 10401571

Especialidad del validador: Metodólogo - Estadístico.

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

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

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

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

.....de.....del 20.....

  
 -----  
 Dr. Seminario L. Huaman Quispe  
 METODOLOGO - ESTADISTICO  
 01641

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: USO DE PORTAL WEB</b>							
1	Permite la reducción de la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones	X		X		X		
2	Facilita el trámite documental, con buena práctica del servidor y usuario	X		X		X		
3	Para el usuario y el servidor es una opción para la primera etapa de agilización del trámite documentario	X		X		X		
4	Su aplicación tiene sentido en el trámite poco sistematizado y aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones	X		X		X		
5	El sistema virtual facilita sus trámites de manera ágil, eficiente y segura procurando la modernización del estado en la gestión de proyectos de la comunidad	X		X		X		
6	Las ventanillas de trámite son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	En los ciudadanos permite el aumento del acercamiento con el gobierno	X		X		X		
8	En los ciudadanos facilita la participación en la toma de decisiones	X		X		X		
9	En los ciudadanos facilita tener más información sobre el uso de los recursos públicos	X		X		X		
10	En los ciudadanos evita desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno	X		X		X		
11	En los ciudadanos reduce costos en trámites	X		X		X		
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar los trámites	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: USO DEL SISTEMA VIRTUAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En los ciudadanos proporciona acceso a los servicios públicos	X		X		X		
14	El uso del sistema acelera la transición a la economía del conocimiento	X		X		X		
15	En el sistema gubernamental permite fortalecer la participación en democracia	X		X		X		
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos	X		X		X		
17	El sistema virtual moderniza agilizando las relaciones gobierno ciudadano	X		X		X		
18	El usos del sistema permite la privacidad, así como la transparencia del tramite	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE BRECHAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	La función del "sitio web de estado" establece la presión de los medios de comunicación	X		X		X		
20	El servicio en línea permite a los ciudadanos buscar información del gobierno en la web	X		X		X		
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el cliente y la agencia gubernamental	X		X		X		
22	Permite a los ciudadanos para hacer frente a sus gobiernos en línea en cualquier momento, el ahorro de horas de papeleo,	X		X		X		
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos	X		X		X		
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Huamán Quispe Seminario DNI: 10401571

Especialidad del validador: Metodólogo - Estadístico

.....de.....del 20.....

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

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

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

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

  
 -----  
 Dr. Seminario L. Huaman Quispe  
 METODOLOGO - ESTADISTICO  
 01641  
 -----  
 Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLANIFICACIÓN</b>								
1	En la oficina nacional previsional se prevé las metas de acuerdo al diagnóstico institucional	✓		✓		✓		
2	El director planifica el alcance de las metas establecidas	✓		✓		✓		
3	Los objetivos son establecidos en coherencia con las necesidades de crecimiento	✓		✓		✓		
4	Los objetivos establecidos resultan de la planificación estratégica institucional	✓		✓		✓		
5	La oficina nacional previsional establece las estrategias administrativas para el cumplimiento de planes	✓		✓		✓		
6	La oficina nacional previsional promueve el consenso en la determinación y especificación de los planes	✓		✓		✓		
<b>ORGANIZACIÓN</b>								
7	La oficina nacional previsional establece los grupos de trabajo para las actividades programadas.	✓		✓		✓		
8	La oficina nacional previsional forma equipos de trabajo de acuerdo a la afinidad entre los miembros	✓		✓		✓		
9	La oficina nacional previsional determina funciones a los equipos de trabajo en las diferentes actividades.	✓		✓		✓		
10	La organización prevé adecuadamente la dotación de medios y materiales para actividades	✓		✓		✓		
11	El director asigna suficientemente recursos humanos para el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓		
12	La oficina nacional previsional facilita el uso de medios, materiales en la institución de acuerdo a la necesidad.	✓		✓		✓		
<b>DIRECCIÓN</b>								
13	El Gerente incentiva a cada miembro del equipo de trabajo donde destaque su creatividad.	✓		✓		✓		
14	El Gerente motiva y reconoce los esfuerzos de todos los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
15	El Gerente estimula a los miembros de cada grupo para que demuestren todo su potencial al ejecutar las actividades.	✓		✓		✓		
16	El Gerente pone en práctica el valor de la participación al ser primero en colaborar en cualquier actividad.	✓		✓		✓		
17	La comunicación es transparente en toda la organización involucrando a todos los agentes	✓		✓		✓		
18	La oficina nacional previsional regula el comportamiento institucional en función a la misión y visión	✓		✓		✓		
<b>CONTROL</b>								
19	La oficina nacional previsional aplica las normas en coherencia con el proceso administrativo institucional	✓		✓		✓		
20	Las medidas correctivas que se realizan ayudan al mejoramiento continuo	✓		✓		✓		
21	La oficina nacional previsional prevé medidas correctivas buscando el mejoramiento de todos los agentes	✓		✓		✓		
22	La oficina nacional previsional considera patrones comparativos con instituciones de éxito organizacional	✓		✓		✓		
23	La supervisión ejecutada por la oficina nacional previsional mejora la acción administrativa	✓		✓		✓		
24	Los procesos administrativos permiten una adecuada fiscalización de las actividades	✓		✓		✓		

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. GREGORIO ANCCO RODRIGUEZ DNI: 16120480

Especialidad del validador: ADMINISTRACION Y GESTION

.....de.....del 20.....

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

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

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

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

  
 Dr. Gregorio Ancco Rodriguez  
 CIP 134260  
 Docente Metodología Investigación UNDAC

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: USO DE PORTAL WEB							
1	Permite la reducción de la referencia sobre algunos servicios de determinadas instituciones	✓		✓		✓		
2	Facilita el trámite documental, con buena práctica del servidor y usuario	✓		✓		✓		
3	Para el usuario y el servidor es una opción para la primera etapa de agilización del trámite documental	✓		✓		✓		
4	Su aplicación tiene sentido en el trámite poco sistematizado y aisladas en cuanto al desarrollo digital de las instituciones	✓		✓		✓		
5	El sistema virtual facilita sus trámites de manera ágil, eficiente y segura procurando la modernización del estado en la gestión de proyectos de la comunidad	✓		✓		✓		
6	Las ventanillas de trámite son proyectadas a largo plazo con una articulación tanto tecnológica como política que permite al ciudadano y a las empresas realizar electrónicamente y desde un solo punto virtual	✓		✓				
	DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En los ciudadanos permite el aumento del acercamiento con el gobierno	✓		✓		✓		
8	En los ciudadanos facilita la participación en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
9	En los ciudadanos facilita tener más información sobre el uso de los recursos públicos	✓		✓		✓		
10	En los ciudadanos evita desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno	✓		✓		✓		
11	En los ciudadanos reduce costos en trámites	✓		✓		✓		
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar los trámites	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: USO DEL SISTEMA VIRTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En los ciudadanos proporciona acceso a los servicios públicos	✓		✓		✓		
14	El uso del sistema acelera la transición a la economía del conocimiento	✓		✓		✓		
15	En el sistema gubernamental permite fortalecer la participación en democracia	✓		✓		✓		
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos	✓		✓		✓		
17	El sistema virtual moderniza agilizando las relaciones gobierno ciudadano	✓		✓		✓		
18	El usos del sistema permite la privacidad, así como la transparencia del tramite	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DE BRECHAS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La función del "sitio web de estado" establece la presión de los medios de comunicación	✓		✓		✓		
20	El servicio en línea permite a los ciudadanos buscar información del gobierno en la web	✓		✓		✓		
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el cliente y la agencia gubernamental	✓		✓		✓		
22	Permite a los ciudadanos para hacer frente a sus gobiernos en línea en cualquier momento, el ahorro de horas de papeleo,	✓		✓		✓		
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos	✓		✓		✓		
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

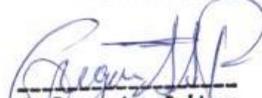
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. GREGORIO ANCCO RODRIGUEZ DNI: 1612 04 80

Especialidad del validador: ADMINISTRACION Y GESTION

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima.....de.....del 20.....

  
Dr. Gregorio Ancco Rodriguez  
 CIP 134260  
 Docente Metodología Investigación UNDAC

Firma del Experto Informante.



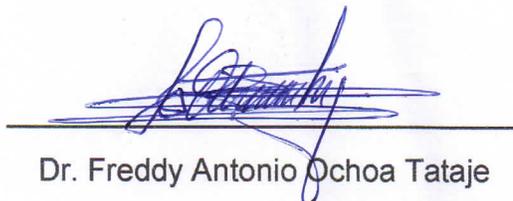
**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018”** del estudiante **Greta María Carbajal Curi de Pitancur**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 20 de agosto del 2018.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP - Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública

AUTORA: Br. Greta María Carbajal Curi de Pitancur

ASESOR: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN: Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ 2018

Resumen de coincidencias

21 %

- 1 [www.pronaa.gob.pe](http://www.pronaa.gob.pe) 1 % >  
Fuente de Internet
- 2 [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net) 1 % >  
Fuente de Internet
- 3 [repositorio.uncp.edu.pe](http://repositorio.uncp.edu.pe) 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 [servicio.bc.uc.edu.ve](http://servicio.bc.uc.edu.ve) 1 % >  
Fuente de Internet
- 5 [alicia.concytec.gob.pe](http://alicia.concytec.gob.pe) 1 % >  
Fuente de Internet
- 6 [repositorio.upb.edu.co](http://repositorio.upb.edu.co) 1 % >  
Fuente de Internet
- 7 [cuhelav.no-ip.org](http://cuhelav.no-ip.org) 1 % >  
Fuente de Internet

*Gary Anaya*



*[Handwritten signature]*





# 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

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bc. Carbajal Curi de Pitaneur Greta Maria

TESIS TÍTULADA :

GESTION ADMINISTRATIVA Y EFICACIA DE DOCUMENTACIÓN  
ELECTRONICA EN PERCEPCION DE USUARIOS DE LA OFICINA  
NACIONAL PREVISIONAL ONP - LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

MAESTRA

SUSTENTADO EN FECHA: 01 DE SETIEMBRE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN