



**Diagnóstico del estado de la gestión documental en la
Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la
Justicia de Lima Norte, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Irma Maricela Espinoza Flor

ASESORA:

Mg. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2019

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ESPINOZA FLOR, IRMA MARICELA**

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

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA LIMA NORTE, 2018.

Fecha: 16 de enero de 2019

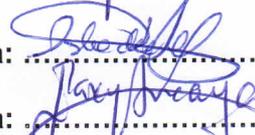
Hora: 2:00 pm

JURADOS:

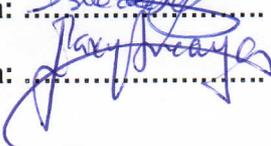
PRESIDENTE: Dra. Calla Vasquez, Kriss Melody

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad

Firma: 

VOCAL: Mg. Ancaya Martínez María del Carmen Emilia

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

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



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA

mejorar los conceptos del referencial de estudio, anexar artículos actuales y de buena calidad, que mejoren

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 mi esposo Ismael Valenzuela

Hinsbi

A mis Hijas Paola y

Mishel Valenzuela

Agradecimiento

A Dios, por permitirme vivir esta experiencia en compañía de mis seres amados: mi familia.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos para hacer frente a nuevos retos en la sociedad.

A la Dra. María del Carmen Ancaya Martínez, por la orientación acertada, permitiéndome desarrollar y concluir la investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Irma Maricela Espinoza Flor, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado: Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018, para la obtención del grado académico de Maestra 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, 16 de diciembre del 2018



Irma Maricela Espinoza Flor

DNI: 09637016

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública en especial en los aspectos relacionados con el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora

Índice

	Pág.
Dictamen de sustentación	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autoría	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	X
Resumen	XI
Abstract	XII
I. Introducción	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.2.1 Trabajos previos internacionales	15
1.2.2 Trabajos previos nacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Gestión documental	20
1.4 Formulación del Problema	29
1.4.1 Problema general	29
1.4.2 Problemas específicos	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Objetivos	31
1.6.1 Objetivo general	31
1.6.2 Objetivos específicos	31
II. Método	32
2.1. Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.2.1 Definición conceptual de la variable gestión documental	34
2.2.2 Definición operacional de la variable gestión documental	35
2.2.3 Operacionalización de la variable	35
2.2.4 Operacionalización de la variable gestión documental	35

2.3 Población y muestra	36
2.3.1 Población.	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.4.1 Validación	38
2.4.2 Confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40
III. Resultados	41
IV. Discusión	49
V. Conclusiones	52
IV. Recomendaciones	54
VI. Referencias	56
Anexos	59
Anexo 1: artículo científico	59
Anexo 2: matriz de consistencia	76
Anexo 3: instrumento	77
ANexo 4: ficha de validación de instrumento	79
Anexo 5: base de datos	85
Anexo 6: Autorización de la institución donde se realiza la investigación	88

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión documental	36
Tabla 2	Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos	39
Tabla 3	Análisis de confiabilidad de la variable Gestión documental.	39
Tabla 4.	Medidas de la variable gestión documental	42
Tabla 5	Medidas de la dimensión herramientas funcionales	43
Tabla 6	Medidas de la dimensión herramientas normativas	44
Tabla 7	Medidas de la dimensión herramientas operativas	45

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Organigrama de la Dirección Distrital de Defensa Pública	25
Figura 2	Distribución de las medidas de la variable gestión documental	42
Figura 3	Distribución de las medidas de la dimensión herramientas funcionales	43
Figura 4	Distribución de las medidas de la dimensión herramientas normativas	44
Figura 5	Distribución de las medidas de la dimensión herramientas operativas	45

Resumen

El trabajo de investigación tuvo el objetivo describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de nivel exploratorio. La población estuvo constituida por 60 abogados de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, a ellos se les aplicó un cuestionario de apreciación de 25 ítems, que fueron previamente validados por juicio de expertos, también se aplicó una muestra piloto para ser sometido al estadístico alfa de Cronbach con el resultando que indicaba un nivel bueno.

Los resultados hallados fueron descritos a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras la variable gestión documental y sus dimensiones. En la apreciación de los defensores públicos el 45% señala que el nivel de la gestión documental es regular, mientras que otro 45,0% afirman que su nivel es eficiente y un 10,0% de los encuestados indican la variable gestión documental presenta un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Palabras clave: Gestión ,documental, archivística

Abstract

The purpose of the research work was to describe the state of document management in the District Office of Public Defense and Access to Justice of Lima Norte, 2018.

The methodology of the research had a quantitative approach, with a descriptive design of exploratory level. The population was constituted by 60 lawyers of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice of Lima North, they were applied an assessment questionnaire of 25 items, which were previously validated by expert judgment, a sample was also applied pilot to be submitted to the Cronbach alpha statistic with the result indicating a good level.

The results found were described through the frequency measurements, the variable document management and its dimensions being represented in tables and figures. In the opinion of public defenders 45% state that the level of document management is regular, while another 45.0% state that their level is efficient and 10.0% of respondents indicate that the variable document management presents a deficient level in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice in Lima Norte, 2018.

Keywords: Document,management, archival

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

El crecimiento incontrolable de la información al cual se enfrentan actualmente muchas instituciones por la ausencia de políticas, cultura y prácticas organizacionales, encaminadas a gestionar eficazmente este recurso dificulta el adecuado tratamiento de la información independientemente del soporte y formato en que se encuentre. Todo ello, incrementa los costos asociados a la gestión, riesgos y amenazas por el deterioro de su confiabilidad. Este fenómeno tiene un impacto negativo y en muchos casos lleva al fracaso a las instituciones.

Asimismo, constantemente se deben examinar, los procedimientos operativos que buscan asegurar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y usabilidad de los documentos. Paralelamente se deben contextualizar en relación a la misión, visión, los objetivos y el contenido de la organización.

En base a lo expresado, la Gestión Documental como función, debe contemplar un enfoque de riesgos para minimizar las vulnerabilidades, propiciar un ambiente de control que garantice el alcance de sus objetivos e influir positivamente en los procesos que dependen de información de calidad para la toma de las decisiones. Maximizar el valor de la información organizacional y minimizar los riesgos y costos asociados a la pérdida de información, deben ser objetivos claves para la Gobernanza de la Información. Para alcanzar esta meta, es imprescindible que se desarrollen buenas prácticas de Gestión Documental integradas a los procesos organizacionales, donde los principios de Rendición de Cuentas, Integridad, Protección, Cumplimiento, Disponibilidad, Retención, Disposición y Transparencia sean asegurados mediante la sinergia de todos los procesos gerenciales dentro de la Gestión Documental.

Como resultado, existe un cúmulo de información que no se aprovecha y el avance tecnológico, las expectativas y las demandas de uso crecen cada día. Todo esto genera la necesidad de los usuarios de poder acceder a servicios y herramientas que les permitan obtener información eficiente y actualizada según las características del trabajo que se desarrolle en su organización. Por esto, se

hace necesario que en las empresas se desarrollen estrategias que permitan un uso eficiente y óptimo de la información generada, y que haya acceso a las diferentes fuentes a través de medios computarizados.

El ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus) así como las otras instituciones del estado, tiene como marco de acción los lineamientos de transformación para la modernización del estado, cabe señalar que se encuentra en un proceso de reforma con el objetivo de encaminar su gestión hacia la transparencia y el servicio al ciudadano, buscando obtener los niveles de eficiencia, eficacia, calidad en la prestación de sus servicios.

Por esta razón, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia dependiente del Minjus tiene los mismos lineamientos a seguir, en ella demanda mucho tiempo el llenado manual de Informes socioeconómicos físicos y digitales en los formatos que se utiliza en el área de trabajo social. Así mismo se hace gasto excesivo de papel, impresora, a ello se agrega el hecho del hacinamiento de material impreso, del inapropiado orden y dificultades que reviste encontrar material archivado

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Adriazola (2017) en su tesis *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. Tuvo la siguiente propuesta, abordó la organización documental del liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Santiago, desarrollando dos herramientas críticas para la gestión de documentos: el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización. Fue presentada una necesidad relevante para posibilitar el acceso a la información pública y para el desarrollo y gestión de la institución estudiada. Se expone un estudio de las unidades actuales de la organización, detectando funciones y su relación con la

creación, registro y almacenamiento de documentos. Se confrontan la teoría y el resultado del estudio, generando un panorama que permite proponer un Cuadro de clasificación de carácter orgánico funcional y una tabla de retención documental que expone la permanencia o eliminación de la documentación

Puerta y Mena (2016) en su investigación: *Pautas para el diagnóstico de la Gestión documental en las organizaciones cubanas*. El presente estudio realiza un recorrido teórico necesario para sustentar las prácticas de diagnóstico de la Gestión Documental en las organizaciones cubanas que pretendan alcanzar y mantener una gestión organizacional eficiente, transparente y responsable. La propuesta constituye una herramienta de diagnóstico basada en las buenas prácticas internacionales en materia de Gestión Documental, Gestión de Riesgos y Seguridad de la Información. Si bien el instrumento de medición presentado analizó metodologías de diagnóstico y modelos de madurez de la Gestión Documental de contextos organizacionales internacionales este fue adaptado para su aplicación viable al escenario nacional. Las pautas de diagnóstico propuestas comprenden las fases, variables y dimensiones necesarias para la elaboración del instrumento de medición, así como los elementos para el procesamiento y análisis de los datos. Como resultado final se describe el proceso para medir los niveles de madurez en Gestión Documental en organizaciones cubanas basado en los Principios Generalmente Aceptados de Gestión Documental (GARP) para una buena Gobernanza de la Información, los cuales son calculados a través de un rango de combinaciones de elementos identificados como resultado de la aplicación del instrumento de diagnóstico. La aplicación de las pautas del presente trabajo permite identificar las áreas de mayor riesgo de las organizaciones en materia de Gestión Documental frente a los niveles madurez de buenas prácticas.

Arias, Cano, García y Raposo (2015) realizaron una investigación de título: *Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas. Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz*. Su objetivo fue proponer el diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas, en el territorio de Camagüey, teniendo en cuenta la importancia de la conservación del patrimonio documental en las organizaciones. En la metodología se incluyeron

como muestra 42 empresas del territorio camagüeyano que se encuentran en perfeccionamiento empresarial. Se aplicaron encuestas para evaluar la situación sobre el dominio y el conocimiento de la gestión documental en estas organizaciones. Los datos obtenidos en las encuestas aplicadas en las diferentes entidades empresariales sirvieron de base para desarrollar la propuesta del sistema de gestión documental, el cual se realizó a partir de la programación de 4 etapas, donde se definieron los objetivos a alcanzar en cada una de ellas. En la conclusión se encontró que el sistema de gestión documental diseñado cumple con las normas internacionales y con los requisitos establecidos en el decreto ley 265, que establece las disposiciones generales para la protección del patrimonio documental de la nación.

Odalys (2013) en su investigación titulada: *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba*, la autora realizó el estudio con el objetivo de implementar un sistema de gestión documental para la Facultad de Ciencias de la Información y Educación de la Universidad Central Marta Abreu. El diseño empleado fue no experimental, transversal y de tipo exploratoria-descriptiva, el enfoque cualitativo, el tipo de investigación aplicada porque buscó dar solución al problema a través de la implementación del sistema de gestión documental, Se recogieron diversos referentes teóricos conceptuales y metodológicos sobre la gestión documental. Usando la metodología DIRKS se diagnosticó la situación de los archivos, se crearon instrumentos de gestión documental como: calendarios de conservación, cuadros de clasificación, Manual de normas y procedimientos, descripción documental, procedimientos para la creación y control de documentos, requisitos para guardar los documentos en los depósitos, documentos esenciales y prevención de riesgos. Se diseñó un programa para capacitación del personal y se crea un Sistema de Gestión Documental Automatizado nombrado UNIVERSO-DA que fue aplicado en la Universidad.

Odalys, Ruiz y Mena (2012) en la investigación titulada *Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio*, presentó como objetivo de estudio la implementación

de un sistema regulador de los procesos y que además permita el control de la documentación. Para tal fin, utilizaron diversas técnicas como son las encuestas, entrevistas, observaciones de campo, tomaron en cuenta la metodología DIRKS (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros). Se evalúan investigaciones semejantes para realizar el diagnóstico del tema, entre los resultados realiza el análisis de las fortalezas y debilidades referentes a la gestión documental y archivística de la Universidad Central Marta Abreu; concluyendo con la propuesta de implementación del sistema de gestión documental.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Cabanaconza (2017) en su tesis *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental por medio del uso de los instrumentos que permitieron establecer la medida en que se muestra el grado de relación entre las variables. Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población 44 (100%) funcionarios administrativos que laboran en las diferentes áreas que conforman la oficina de Gestión de Administración de Recursos – OGAR del SIS. Para la presente investigación se ha empleado como instrumento de medición el cuestionario debidamente validados. A fin de medir los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental. Una vez recabada la información requerida se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a fin de determinar la correlación de las variables: procesos técnicos archivísticos y la gestión documental. El resultado principal de la investigación se concluye que sí hay relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental comprobando la hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0,731 y una significación de 0,000 que es menor que 0,05 y de acuerdo a Bisquerra tiene un grado de correlación de nivel alta.

Bringas, (2015) en su tesis titulada *Gestión Documental de una universidad*

de Lima-Perú, 2015 para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, planteó como objetivo el de diagnosticar el estado actual de la Gestión Documental de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte en donde aplicó una metodología basada en un nivel de investigación descriptiva, de enfoque cualitativo aplicando un tipo de estudio básica, no experimental, la población estuvo constituida por el personal que labora en la Universidad Cesar Vallejo a quienes se aplicó un cuestionario con una serie de alternativas en escala Likert; concluyó que la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte no contaba con un sistema gestión documental idóneo, detectando del 100% de su población no conocían ni aplicaban herramientas de gestión documental, mostrando falta de criterio para realizar la eliminación de documentos.

Arteaga (2015) realizó un estudio de título: *Administración archivística de calidad en la toma de decisiones en la gestión del Poder Ejecutivo*. El objetivo de dicha investigación fue explicar cómo la toma de decisión requiere una administración archivística de calidad en la gestión en el Poder Ejecutivo; la autora realizó una investigación cualitativa, mediante el estudio de casos, describiendo las cualidades de las variables basados en el análisis de la documentación y de la normatividad vigente que opera en el Poder Ejecutivo. Concluye en que se hace necesario contar en el Poder Ejecutivo de una administración archivística de calidad que permita tener acceso a la información cuando se requiera.

Liberato y Marcial (2014) efectuaron un estudio titulado *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto ProCal-Proser*. El objetivo del estudio fue desarrollar un Sistema de gestión documental apoyados en listas de publicaciones y fichas de resumen en el Proyecto ProCal-Proser, el sistema desarrollado fue probado en el Grupo de investigación y desarrollo en ingeniería de software, de tal manera que cumpla con las expectativas para las necesidades requeridas por el GIDIS. La metodología empleada tuvo el enfoque cualitativo, para ello se reconocieron las distintas actividades del proyecto ProCal-Proser, luego se diseñó e implementó la solución en un entorno web que fue probado satisfactoriamente por los miembros del GIDIS.

Campos (2013) en su tesis titulada: *Implantación de una solución para la gestión documentaria basada en Software Libre en un contexto universitario: Caso Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto*. La investigación tuvo como objetivo implementar un sistema de gestión documental en un contexto universitario basado en el empleo de software libre. Se desarrolló un sistema para mejorar el desempeño de la Institución y todas sus áreas académicas, mejorando la comunicación entre sus áreas y dependencias incrementando la gestión documentaria vía correo electrónico y disminuyendo la documentación en físico de tal manera que se reduce los gastos de la Institución. También el nuevo sistema desarrollado permitía la búsqueda avanzada, rapidez en la administración documentaria, registros, contenidos digitales, seguridad de la información y sobre todo mediante un aplicativo permite trabajar con un Smartphone o una Tablet, estando en todo momento conectado a la red de la Institución.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión documental

Se dice que la gestión documental es una serie de normas técnicas y prácticas que son empleadas para administrar asertivamente el flujo de la documentación producidos o recibidos en una institución y posibilitar el restablecimiento de la información.

Para Cruz (2006) la gestión documental:

Se le conoce como el procedimiento que se le da a la documentación en sus inicios y está enmarcado a realizar un tratamiento muy eficaz y económico por los trabajadores de las empresas por un tiempo determinado por la gestión administrativa, y las decisiones que ellas tomen así como también la obtención de las pruebas (p 14)

El autor refiere que la gestión documental es el ordenamiento, la organización del espacio y administración de documentos, dando un tratamiento archivístico, al cual se someten los documentos. Esto significa que la gestión de

documentos es un conjunto de actividades, procedimientos que se orientan a alcanzar eficacia para sacar utilidad de los documentos por parte de las instituciones u organizaciones

En tanto que según Odalys (2013) la gestión documental:

Son acciones que se toman desde la aparición del documento como parte de la gestión administrativa. Comienza con la recepción luego se utiliza y realiza el proceso de conservación, con el objetivo de servir como evidencia de las transacciones de la organización y pudiendo llegar a convertirse en un documento histórico. (p. 20)

Efectivamente, la gestión documental tiene muchos años y es una de las profesiones más antiguas, esto en razón que los seres humanos necesitan registrar sus acciones en documentos que se mantengan, aún cosas que requiere ser memorizadas. Se entiende que es parte del ordenamiento de la organización, en donde reciben, utilizan y preservan con el fin de que esto es parte de lo real.

Llansó (2011) manifiesta que la gestión documental:

Se conceptualiza como una serie de procesos de actividad, inactividad o semiactividad por la que atraviesa un documento, desde su inicio hasta llegar a su conservación final por la trascendencia, o en todo caso a su eliminación por haber perdido su valor administrativo. (p. 430)

La gestión documental según Llansó refiere toda gestión en documentos tiene pasos a seguir toda una secuencia de actividades, empieza por una pre actividad, una inactividad en la que se llega a determinar la vida del documento, desde el momento que es creado hasta la conservación final, esto teniendo en cuenta la importancia que tiene en su vida histórica o tal vez hasta que llega su fin, esto es ya agotado todo su valor administrativo.

1.3.2 Dimensiones de la gestión documental

Herramientas funcionales

Cruz (2006) señala que las Herramientas funcionales son las que indican las funciones en lo que respecta a la gestión documental, ellas que (como su nombre lo indica) desarrollan las funciones específicas de la gestión documental.

1. Creación y Control documental.
2. Cuadro de Clasificación.
3. Calendario de Conservación
4. Transferencia de Fondos
5. Descripción de los Documentos.
6. Instalación y Depósito.
7. Documentos vitales y Prevención de riesgos.

Cruz (2011) refiere que dentro de los archivos están por lo general los documentos en la etapa de tramitación, esto ocurre generalmente en las entidades del estado que tienen un trabajo más judicial.

Estos documentos por lo general según el autor están bajo la custodia y manejo de las áreas administrativas y, es más conocido como archivo de oficina. Cabe recalcar que por lo general en las entidades del estado existen normas en las cuales estiman y consideran que los documentos deben de permanecer en esta etapa por espacio de cinco años, pero muchas veces este plazo resulta excesivamente amplio.

La información que se maneja o es útil para la gestión concluye cada vez en plazos más cortos, es así que pasado un año, los expedientes concluidos ya no son utilizados. Por otro lado en cinco años las entidades del estado producen mucho más documentos de los que pueden albergar.

Herramientas normativas

Las herramientas normativas son las que establecen el Marco en el que se desenvuelve la Gestión Documental. Están conformadas por:

a. El Reglamento del Sistema de Gestión Documental.

Cerdá (2002) indica que:

El reglamento se define como una forma de reglamentar con normas el funcionamiento de los archivos basados en los principios de ética, transparencia y eficacia para respaldar el funcionamiento en lo que compete al servicio y al personal. Sirve para delimitar el marco legal de la vinculación entre las unidades administrativas y los usuarios. (p. 39)

El autor señala que el reglamento se debe de considerar como un camino, un instrumento que rigen las normas, que se basan en los principios de transparencia, eficacia, tiene como un soporte principal regular y normar el funcionamiento del archivo.

b. El Manual de Normas Procedimientos.

Para Odalys (2013) el manual de normas:

Viene a ser definida como una herramienta que brinda información sobre los procedimientos a seguir para la operacionalización y tratamiento de un tema documentario de uso regular o no en la administración, se realiza de manera sistémica y en forma general para realizar un buen trabajo eficiente y económico. (p. 47)

En efecto, esta guía sirve de información en donde se estipulan en forma ordenada las operaciones que se deben de seguir para el cumplimiento de las tareas que se deben de seguir, tiene un conjunto de normas que determina los caminos necesarios a continuar, que se encuentran consignados en forma ordenada que sigue todo un sistema.

Villanueva (2006) indica que:

El manual sirve específicamente para normar las acciones que se llevan a cabo para preservar, organizar, incrementar, describir y difundir un documento como formas de un mejor tratamiento para su conocimiento. Cada organización realiza un manejo específico de sus documentos importantes ya sea de colección o parte de la historia que fueron acumulados a través del tiempo ya que serán testimonios trascendentales para los interesados. (p. 48)

Según el autor el manual tiene como objetivo regular el funcionamiento del tratamiento de la información que está contenida en las instituciones como acervo siendo archivados a través del tiempo de diversas maneras asegurando su conservación.

Herramientas operativas

Odalys (2013) señala que las herramientas operativas “aseguran el funcionamiento del sistema desde un punto de vista operativo” (p. 48). Refiere en relación a las Herramientas operativas que la Norma UNE ISO 15488-2:20066 que en todas las organizaciones se debe de crear un programa de formación para todos los que laboran y que forman parte de la creación de la misma.

a. Formación de usuarios.

Acosta y Díaz (2008), también mencionan que as “capacitaciones que se brindan sobre la conservación de archivos debe ser para personal especializado pero también para las personas que sin ser especialistas trabajan como apoyo en esa área de archivos para facilitar el trabajo con su conocimiento.” (p.37).

b. Sistema de Control y Evaluación.

Según Odalys (2013) con el sistema de control:

Se utiliza para asegurar el buen funcionamiento sobre el tratamiento que se le da a la clasificación archivística, con este sistema de realizar un seguimiento también se pueden detectar errores que se presenten en el camino y corregirlos así como también clarificar las dudas. (p. 49)

El autor manifiesta que lo que requiere es que estén en coherencia con lo propuesto. Al realizar el debido control de las actividades o tareas se garantizarán el funcionamiento necesario y adecuado del cuadro General de Clasificación Archivística

1.3.3 Dirección Distrital de Defensa Pública

La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) es la Dirección encargada de la conducción, de la promoción, coordinación y supervisión de todos los servicios referidos a la Defensa Pública a nivel nacional, también de los Centros de Conciliación y Arbitraje Popular de esta forma garantiza el acceso a la Justicia y el derecho a la defensa.

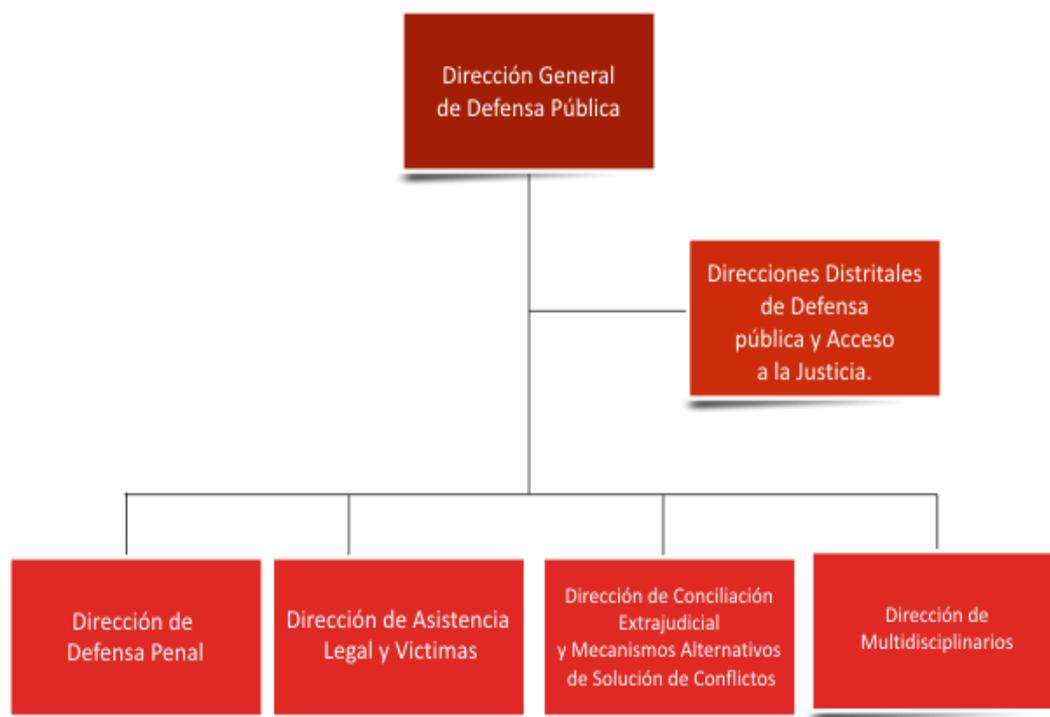


Figura 1 Organigrama de la Dirección Distrital de Defensa Pública

Fuente: www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1014

Misión

La misión de la Dirección Distrital de Defensa Pública es patrocinar y asegurar la defensa, brindando asistencia y asesoría técnica legal a todas aquellas personas que no cuentan con los recursos económicos.

Visión

La institución de la Defensa Pública pretende y desea ser la primera institución rector de los servicios de Asistencia Legal que brinda atención gratuita en forma oportuna, cálida y efectiva con el objetivo orientado a la inclusión Social y al amparo de los Derechos Humanos.

Ubicación

La Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte está ubicado en la Av. Carlos Izaguirre 1447, Los Olivos.

Áreas de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte

La Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte comprende las siguientes áreas:

Dirección Distrital de Defensa Pública: A cargo de un Director Distrital de profesión abogado.

Área de Defensa de Víctimas: El área Defensa de Víctimas de la Dirección Distrital de Defensa Pública está conformada por trece abogados Defensores Públicos. Es el área encargada de la defensa de víctimas cuyos derechos fueron vulnerados.

Área de Conciliación Extrajudicial: Solución de conflictos en forma amigable, esta área está comprendida por tres conciliadores quienes son abogados de carrera.

Área de Asistencia Legal: El área de Asistencia Legal está conformada por dieciséis abogados Defensores Públicos, brindan atención a todas aquellas personas que, sufren algún problema en lo civil, familiar, que no cuentan con los recursos económicos suficientes.

Área de Defensa Pública Penal: El área de Defensa Penal está conformada por cincuenta y un abogados Defensores Públicos que asisten a los investigados, procesados y acusados.

Centros de Asistencia Legal Gratuito: En la Dirección Distrital de Lima Norte se han inaugurados dos Centros de Asistencia Legal Gratuito (ALEGRA) que brindan a las personas servicios de Defensa en Familia, Civil, y laboral, defensa de víctimas y Centros de Conciliación.

Despacho Administrativo: Está conformado por un profesional economista quien se encarga de coordinar y supervisar los procedimientos de la Dirección Distrital en el área administrativa, logística y recursos humanos. Dos

asistentes administrativos, dos auxiliares administrativos, un chofer y un motorizado.

Servicios multidisciplinarios: Es el área encargado de brindar asistencia técnico-pericial a los defensores públicos y de dirigir el servicio de evaluación socioeconómica a los usuarios de los servicios de brinda la Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte. Está conformada por:

- Tres Trabajadoras Sociales, quienes están encargadas de verificar la condición socioeconómica de los usuarios del servicio a solicitud de los Defensores Públicos.
- Un Perito Criminalístico, que brinda asesoría Técnico Pericial a los usuarios del servicio de acuerdo a su especialidad emitiendo el informe técnico pericial que se le requiera.
- Un Especialista en Medicina Legal, es el especialista que brinda asesoría Técnico Pericial a los Defensores Públicos en su especialidad, brinda servicio médico legal y de ciencias forenses a los usuarios que le sean solicitados por los Defensores Públicos.
- Un especialista en psicología forense Brinda apoyo técnico psicológico a los usuarios que según requerimientos de los Defensores Públicos necesitan de dicha pericia para valorar su condición psicológica.
- Dos choferes uno de ellos que se encarga del traslado a los Defensores Públicos a la corte superior de Justicia, penales y, un motorizado que se encarga de la entrega de documentos.
- También se cuenta con alumnos que cursan el último ciclo de derechos de las diferentes universidades de Lima quienes se encuentran realizando el Servicio Civil del graduado (Secigra).

Servicios que brinda la Dirección Distrital de Defensa Pública

- Defensa de Víctimas
- Conciliación Extrajudicial
- Defensa Pública en Materia Civil, Familia y Laboral
- Defensa Pública Penal
- Centros de Asistencia Legal Gratuita.

Nivel educativo del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública

Un gran porcentaje del personal que laboran son abogados (Defensores Públicos), Trabajadoras Sociales, administradores, estudiante de Derecho y de administración.

Requerimientos de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública

La atención que se brinda a los usuarios que solicitan los servicios de la Defensa Pública se basa al Protocolo de Atención para los servicios de la Defensa Pública y acceso a la Justicia, es de obligatoria observancia y cumplimiento de todo el personal que labora en la Dirección Distrital de Lima Norte.

En dicho documentos se observan aspectos de atención al usuario como la actitud para el buen servicio, atención personal en la entrada principal, en las instalaciones de la entidad, atención preferencial, atención telefónica, atención virtual, atención en mesa de partes, libro de reclamaciones deberá instalarse en un lugar visible y de fácil acceso.

Gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte

La gestión documental está sustentada en las siguientes normas:

- Ley N° 23523, ley del sistema nacional de archivos y su reglamento D.S 008-092-JUS.
- Directiva N° 002- 2008-JUS/DNJ: Indica el manejo archivístico empleado por los abogados defensores.
- Directiva de Secretaria General N° 0091-2017-JUS, Aprobar la "Directiva General que norma el Sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos".
- Directiva de secretaria General N° 0092-2017-JUS, Aprobar la directiva general denominada "Directiva General para normar la Guía de Organización y Descripción de Documentos del Ministerio de Justicia y

Derechos Humanos" y los Anexos 1, 2, 3 y 4, que forman parte integrante de la misma.

Ordenamiento de la carpeta defensorial:

Cuando una persona recurre a solicitar los servicios de esta dependencia se le abre una carpeta defensorial ya sea de: Asistencia Legal, Familia, Penal, Víctimas, NCPP, CPP y Beneficios Penitenciarios.

La base de las carpetas está sustentada en orden cronológico y debe contener la carátula de la carpeta defensorial, la hoja de estrategia de defensa, las actuaciones del defensor, la declaración jurada, compromiso de pago de arancel, declaración jurada de situación socio económico, informe socioeconómico, primer documento del caso con la fecha menos, último documento con la fecha mayor y la declaración jurada de archivamiento definitivo.

Las carpetas defensoriales que se encuentran activas son ordenadas de manera alfabética, son de responsabilidad del defensor público y estarán retenidas por un máximo de 5 años en los archivos de gestión luego del cual se procede a su archivamiento definitivo y proceso de organización documental para su posterior transferencia y proceso de eliminación.

Sin embargo a pesar de estar normado y sustentado la realidad en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte, es que las carpetas defensoriales se encuentran amontonadas en lugares de humedad, a la intemperie, trasapeladas, incompletas, etc. por todo esto es que nos hacemos la siguiente pregunta de investigación.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el estado de la Gestión Documental en la Dirección distrital de Defensa Pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cuáles son los componentes funcionales de la Gestión Documental en la Dirección distrital de Defensa Pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?

Problema específico 2:

¿Cuál es la incidencia los componentes normativos de la Gestión Documental en la Dirección distrital de Defensa Pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?

Problema específico 3:

¿Cuál es la incidencia los componentes operativos de la Gestión Documental en la Dirección distrital de Defensa Pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El trabajo de investigación tuvo por objetivo llegar a una exploración descripción con el fin de optimizar los procesos, procedimientos, organización y uso de tecnologías para el control y supervisión sobre el flujo documentario, llenado de Informes socioeconómicos para que ayude a llevar de manera óptima el control de los tiempos del área de Trabajo.

1.5.1 Justificación teórica

Con los resultados obtenidos de esta investigación se quiere aportar mayores conocimientos para complementar a los ya establecidos, fortaleciéndolos, y con ello afianzando mis conocimientos pre-existentes sobre los procedimientos técnicos archivísticos.

1.5.2 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación ha evidenciado que los procesos técnicos archivísticos pueden mejorar la gestión documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, por tal razón se pone a disposición los resultados obtenidos a los directivos a fin de que lo consideren en la toma de decisiones.

1.5.3 Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método científico para analizar la variable de estudio, así como para fundamentarla. Así mismo esta investigación podrá servir como evidencia científica para que se puedan realizar futuras investigaciones posteriores con la finalidad de mejorar e incrementar los estudios en el país con relación a la gestión documental que aún es muy incipiente. Así mismo se pone a disposición de la comunidad científica el instrumento de evaluación debidamente validado para el uso debido en futuras investigaciones.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Analizar los componentes funcionales de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivo específico 2:

Diagnosticar los componentes normativos de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Objetivo específico 3:

Determinar los componentes operativos de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, al respecto los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “emplea la recopilación de datos basados en medición numérica para probar hipótesis a través de un análisis estadístico y de esta manera establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Tipo

Corresponde a un tipo básico, llamado también pura o fundamental, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) se debe a que “pretende probar la fundamentación teórica sin la intención de aplicar los resultados obtenidos a situaciones prácticas; en ese sentido, la preocupación del investigador es el conocimiento científico no las aplicaciones prácticas de su investigación” (p.92).

Diseño

En cuanto al diseño aplicado en la investigación correspondió al no experimental, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que se debe “a que el

investigador no ha efectuado ninguna forma de manipulación activa o experimental en alguna de las variables” (p. 115)

Se considera transversal ya que la recopilación de los datos fue en un periodo y tiempo determinado; al respecto, Carrasco (2009) señala que “en estos estudios los fenómenos y hechos de la realidad fueron efectuados en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

Nivel

Es de nivel exploratorio, es llamado también estudio piloto y se refiere a los estudios que se realizan por primera vez, también aquellos en los que hay poca investigación y en ciertos casos son utilizados para identificar situaciones problemáticas en diversos entornos.

La investigación es de naturaleza descriptiva, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) “tiene el propósito de recolectar datos referentes a las características, a las propiedades y dimensiones de las variables que están siendo investigadas” (p. 92). Puesto que tiene como propósito recopilar datos sobre las características, propiedades o dimensiones de las variables en estudio.

La investigación descriptiva, según Tamayo (2012) se basa “en hechos reales, siendo la característica principal de efectuar correctas interpretaciones del objeto de estudio” (p. 56)

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Definición conceptual de la variable gestión documental

Odalys (2013) señala que:

Son acciones que se toman desde la aparición del documento como parte de la gestión administrativa. Comienza con la recepción luego se utiliza y realiza el proceso de conservación, con el objetivo de servir

como evidencia de las transacciones de la organización y pudiendo llegar a convertirse en un documento histórico. (p. 20)

2.2.2 Definición operacional de la variable gestión documental

La gestión documental se evaluará mediante las dimensiones detalladas en el instrumento; para dicho efecto se aplicará un cuestionario estructurado en 25 ítems de acuerdo a las dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: deficiente, regular y eficiente

2.2.3 Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión documental

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Herramientas funcionales	Creación y control documental.			
	Cuadro de clasificación.	1, 2, 3, 4,	1=Nunca	Eficiente
	Calendario de conservación	5.6, 7,8, 9.10, 11,	2=Rara vez	(64-73)
	Transferencia de fondos	12, 13.	3=Algunas veces	Regular (54-63)
	Descripción de los documentos.	14,15,16	4=Casi siempre	Deficiente (44-53)
	Instalación y depósito.		5=Siempre	
	Prevención de riesgos.			
Herramientas normativas	El Reglamento del sistema de gestión documental.	17, 18,19, 20	1=Nunca	Eficiente (16-20)
	El manual de normas y procedimientos.		2=Rara vez	Regular (11-15)
			3=Algunas veces	Deficiente (7-10)
			4=Casi siempre	
			5=Siempre	
Herramientas operativas	Formación de usuarios	21,22, 23,	1=Nunca	Eficiente (21-25)
	Control y evaluación	24, 25	2=Rara vez	Regular (16-20)
			3=Algunas veces	

4=Casi siempre 5=Siempre	Deficiente (11-15)
--------------------------------	-----------------------

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.

La población según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es “un conjunto de sujetos que presentan una determinada característica que permite analizarlos, es decir que se refiere a aquellas personas a las que se les va estudiar” (p. 239). Es un conjunto de personas u objetos que tienen una o más características con posibilidades de ser estudiados en el contexto.

En tal sentido para la presente investigación la población elegida fue censal, constituido por 60 abogados de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte. Es decir, se trabajó con todos por ser una pequeña población.

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

Técnica

Las técnicas de recolección de información según Arias (1999) “son las distintas maneras de recopilar datos” (p. 53). Para la recolección de datos en la investigación se empleó la técnica de la encuesta. Que, según Carrasco (2010) es un proceso

intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad” (p.282).

Instrumento

El instrumento según Arias (1999),”Son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información (p. 53). En el caso de la investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Hurtado (2010) el cuestionario “está formado por un grupo de preguntas relacionadas con el suceso de estudio” (p.26).

En base a la técnica definida se empleó el instrumento denominado cuestionario, con 25 ítems para ser respondido de acuerdo a las percepciones del encuestado, dicho instrumento se construye en relación con los procedimientos de la operacionalización de las variables. Es de gran importancia utilizar el instrumento apropiado para asegurarse de obtener la información relevante a fin de solucionar correctamente el problema mediante el estudio de los datos recopilados.

Ficha técnica de la variable gestión documental

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión documental

Adaptación: Br. Irma Maricela Espinoza Flor

Año: 2018.

Institución: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte

Universo de estudio: 60 defensores públicos

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha de trabajo de campo: 5-7 de diciembre de 2018

Escala de medición: Nunca, Rara vez, Algunas veces, Casi siempre, Siempre

Niveles y rangos: Deficiente, regular, eficiente

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Tipo de aplicación: Individual.

Medición:

La escala de medición la variable está formado por ítems establecidos por el cuestionario elaborado de acuerdo a los indicadores de cada dimensión de la variable de estudio. Cada uno de estos ítems tiene cinco opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento Likert (1=Nunca; 2=Rara vez; 3=Algunas veces; 4=Casi siempre y 5=Siempre).

Validación

La validez de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003) se refiere “al grado de exactitud en que el instrumento mide a la variable que pretende medir” (p. 139).

La validación del instrumento se realizará en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados de las Universidad Cesar Vallejo, quienes determinarán la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos son aplicables.

Tabla 2

Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos.

N°	Expertos	Datos o cargos	Resultados
1	Dr. Freddy Ochoa Tataje	Metodólogo	Aplicable
2	Ilich Pumacayo Palomino	Metodólogo	Aplicable
3	Ricardo Conde Alduve	Arquitecto	Aplicable
Total			Aplicable

Fuente: Se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Según el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, se considera a los instrumentos con criterio de aplicabilidad.

2.4.1 Confiabilidad

La confiabilidad según Carrasco (2009) “es la propiedad que presenta un instrumento cuando al aplicarse varias veces a la misma persona o grupo de personas se van a obtener los mismos resultados” (p. 339). Para efectos de la investigación se acepta un valor $> .8$ en el estadístico alfa de Cronbach.

La confiabilidad de los cuestionarios se realizará mediante el análisis de confiabilidad, se validará los cuestionarios en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de la variable Gestión documental.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	10

Fuente: Resultados del SPSS v. 23

En la tabla 3 se observa que la prueba de alfa de Cronbach determina una alta confiabilidad a un 0,901

2.5 Métodos de análisis de datos

En el procesamiento de los datos primeramente se codificó organizando y ordenando los datos y los ítems, se los agrupó por dimensiones y por variables, con ello se efectuó la matriz de datos.

La matriz de datos se agrupo por variables y cada una de ellas por dimensiones, se obtuvieron los baremos por dimensión y por variables para clasificarlos por niveles. La variable plan estratégico fue clasificada por 1=Inadecuado, 2=medianamente adecuado y 3= adecuado; la variable calidad de servicio fue clasificada por 1=no satisfecho, 2=indiferente y 3=satisfecho

El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 23.0 en español, en el cual se ingresaron los valores de la clasificación por niveles de las dimensiones y variables, con los resultados se elaboraron las tablas (medidas de frecuencias) y gráficos (de barras) correspondientes a la parte descriptiva en la investigación dando respuesta a los objetivos planteados.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de este trabajo se tomó en cuenta los principios éticos pertinentes para la investigación, se dio énfasis a la autonomía, privacidad, consentimiento informado, etc., contemplándose para ello:

- Solicitar la aprobación de los directivos de la institución, para la aplicación de los instrumentos, con el compromiso de retroalimentarlos con los resultados.
- El investigador da el compromiso de respetar la veracidad de los resultados y la confiabilidad de los datos obtenidos.
- Los participantes y la información recopilada se utilizaron en forma confidencial y para los fines dedicados exclusivamente para la investigación.
- Se respetó la autoría de la información de trabajos tomados, citár según las normas vigentes.

III. Resultados

Resultados de la variable gestión documental

Tabla 4

Medidas de la variable gestión documental

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	10,0
Regular	27	45,0
Eficiente	27	45,0
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

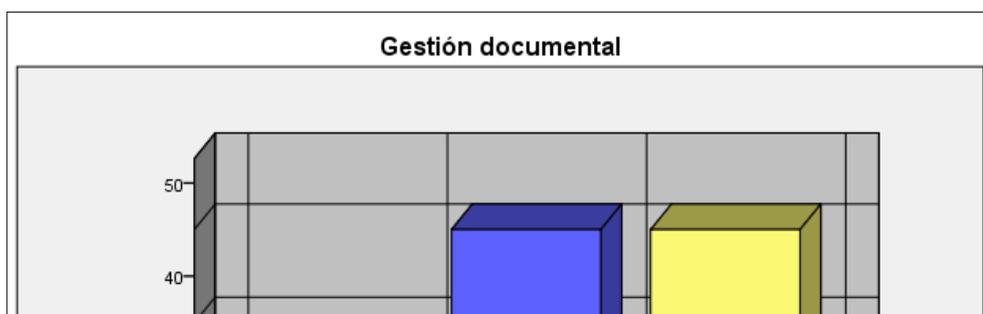


Figura 2: Distribución de las medidas de la variable gestión documental

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 4 y figura 2, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 45,0% señalan que el nivel de la gestión documental es regular, mientras que otro 45,0% afirman que su nivel es eficiente y un 10,0% de los encuestados indican la variable gestión documental presenta un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 5

Medidas de la dimensión herramientas funcionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	8,3
Regular	30	50,0
Eficiente	25	41,7
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23



Figura 3: Distribución de las medidas de la dimensión herramientas funcionales
Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 5 y figura 3, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 50,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas funcionales es regular, mientras que otro 41,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas funcionales presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 6

Respuestas de los ítems de la dimensión herramientas funcionales

Niveles	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Nunca	0	0	1	0	2	2	1	0	3	2	14	7	6	0	8	3
Casi nunca	2	1	1	6	5	0	0	0	1	0	10	17	7	9	13	7
Algunas veces	4	8	18	12	13	7	10	5	13	14	13	15	15	13	15	22
Casi siempre	19	19	23	18	21	21	14	12	22	16	15	13	21	24	12	18
Siempre	35	32	17	24	19	30	35	43	21	28	8	8	11	14	11	10

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

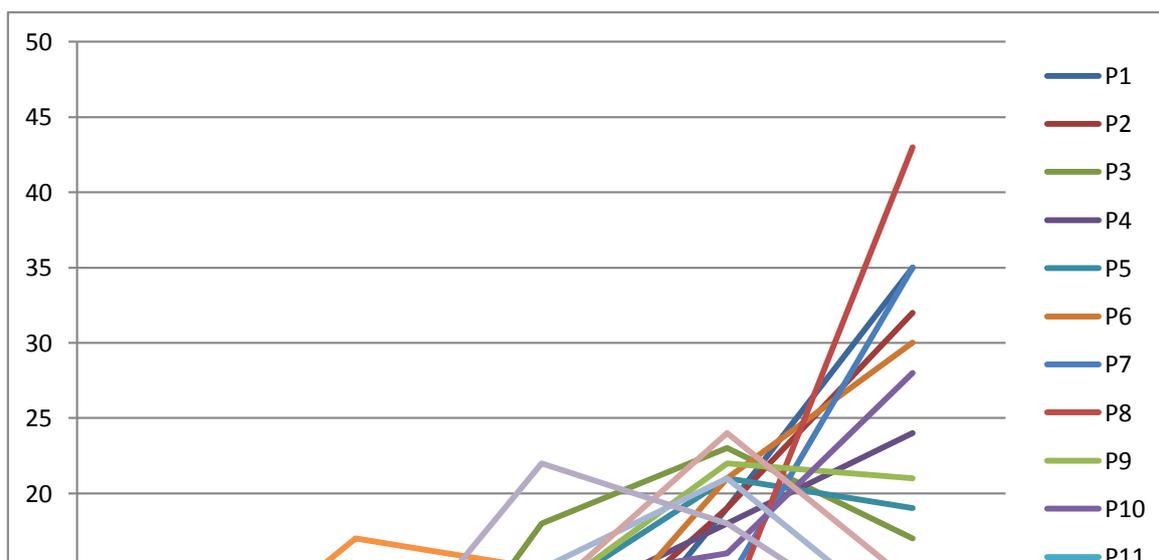


Figura 4: Respuestas de los ítems de la dimensión herramientas funcionales

En la tabla 6 figura 4 se aprecia las respuestas de los ítems de la dimensión herramientas funcionales. Los encuestados están de acuerdo en que la gestión documental debe estar reglamentada (p1), que son evidencia para futuros trámites (p2), que debe estar ordenados alfabéticamente (p6) y que deben estar controlados cuando se intercambian con otras áreas (p8). En el ítem 11 se indica que nunca se deben compartir las instalaciones del archivo con otras áreas, que no cuenta con seguridad (p12) y que se debería fomentar la digitalización de documentos (p15)

Tabla 7

Medidas de la dimensión herramientas normativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	13,3
Regular	36	60,0
Eficiente	16	26,7
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

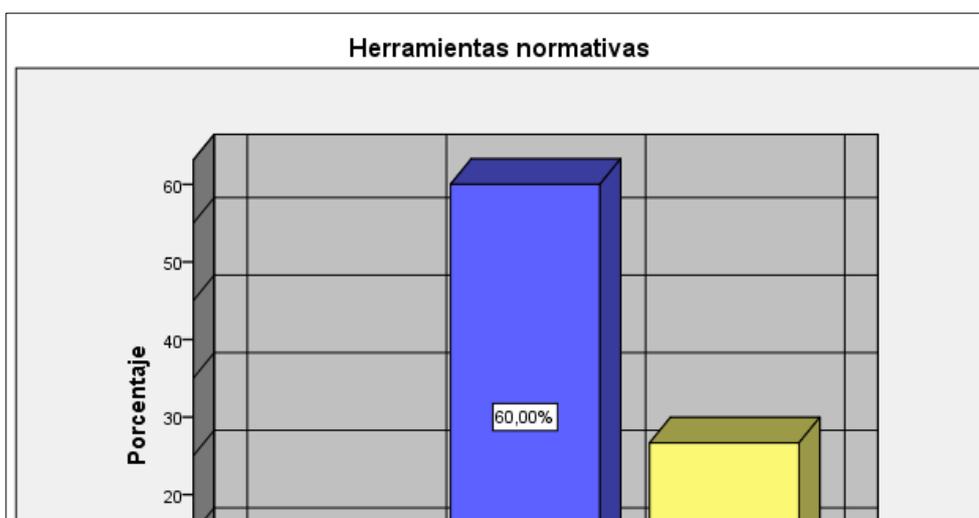


Figura 5: Distribución de las medidas de la dimensión herramientas normativas
Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 7 y figura 5, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 60,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas normativas es regular, mientras que otro 26,6% afirman que su nivel es eficiente y un 13,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas normativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 8

Respuestas de los ítems de la dimensión herramientas normativas

	P17	P18	P19	P20
Nunca	3	0	1	7
Casi nunca	6	6	2	8
Algunas veces	15	31	25	25
Casi siempre	13	16	23	13
Siempre	23	7	9	7

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

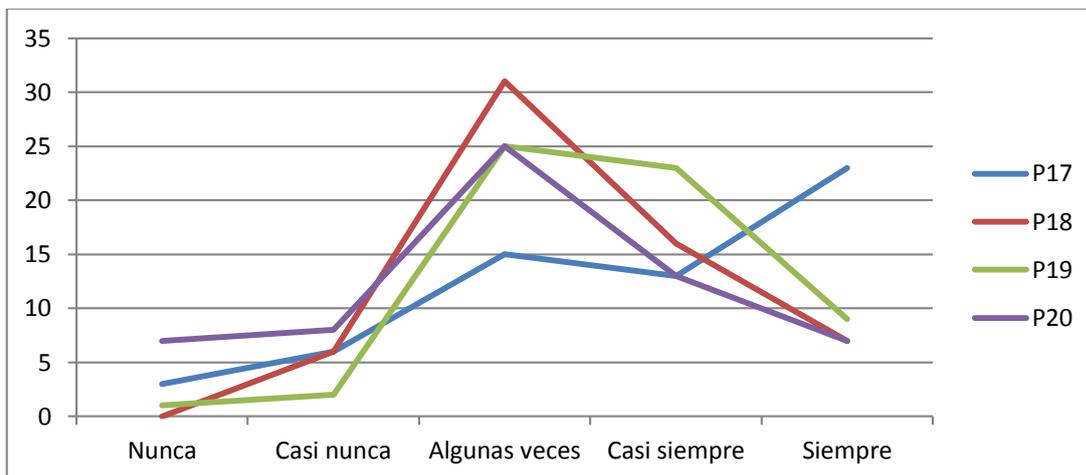


Figura 6: Respuestas de los ítems de la dimensión herramientas normativas

En la tabla 8 y figura 6 se observan las respuestas de los abogados sobre los ítems de la dimensión herramientas normativas. Se indica (p17) que para elaborar documentación siempre se emplean las directrices de la institución, y están de acuerdo en que conocen las normativas referidas a la gestión documental (p18), también señalan que no utilizan la normativa sobre documentación de otras entidades públicas (p20).

Tabla 9

Medidas de la dimensión herramientas operativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	8,3
Regular	33	55,0
Eficiente	22	36,7
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

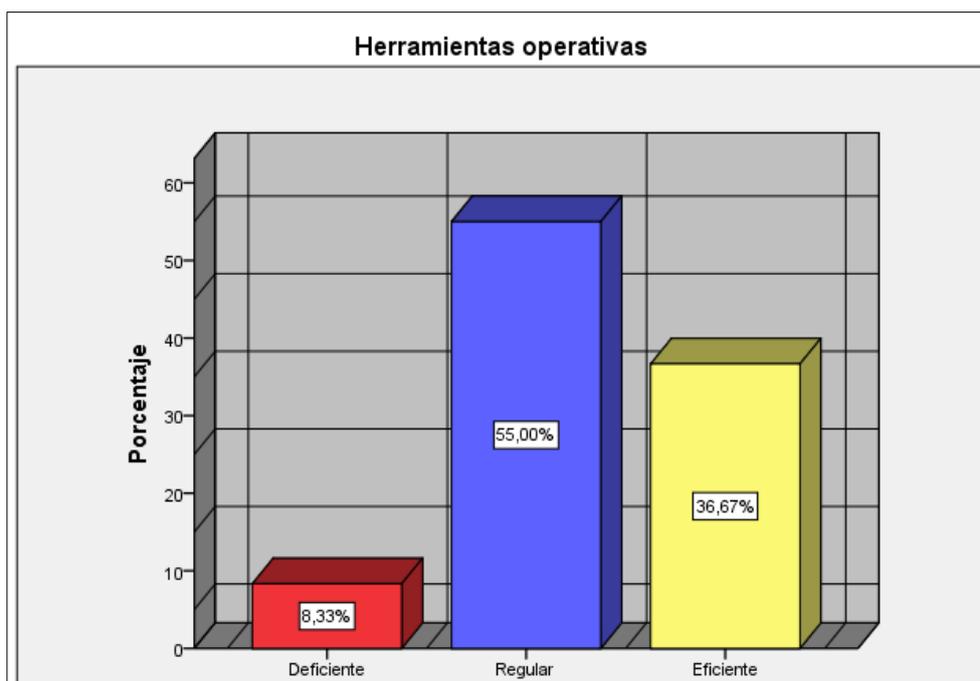


Figura 7: Distribución de las medidas de la dimensión herramientas operativas
Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 9 y figura 7, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 55,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas operativas es regular, mientras que otro 36,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas operativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 10

Respuestas de los ítems de la dimensión herramientas operativas

	p21	p22	p23	p24	p25
Nunca	1	5	12	0	0
Casi nunca	5	11	12	0	0
Algunas veces	10	28	14	8	4
Casi siempre	8	11	17	14	10
Siempre	36	5	5	38	46

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

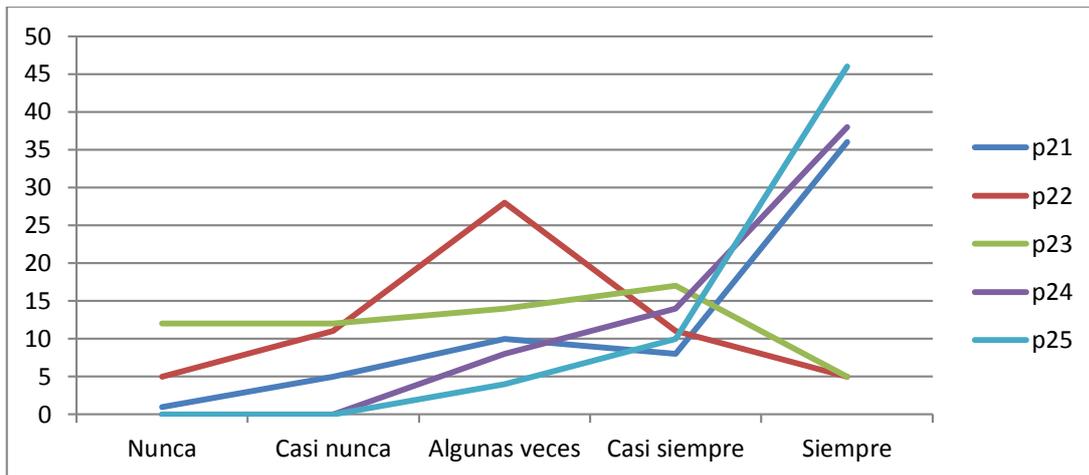


Figura 8: Respuestas de los ítems de la dimensión herramientas operativas

La tabla 10 y figura 8 muestra las respuestas de los abogados en relación a la dimensión herramientas operativas. Indican la necesidad de recibir capacitación sobre archivística (p21), sobre materias referidas a la gestión documental (p22) y en general en su mejora continua (p25), también indican que no tienen restricciones de acceso a la información que administran (p22) y que los encargados de la administración y usuarios del archivo mayormente no usan equipos de protección documental (p23).

IV. Discusión

La investigación tuvo como objetivo general de describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. Si bien es cierto que hay una normatividad para el sistema documentario en las entidades públicas estas no están a la altura de la realidad de la gestión documental, Arteaga (2015) concluyo en su investigación que “en el poder Ejecutivo conformado por 19 ministerios solo 3 es decir el 16% contaban con manuales de procedimientos archivísticos y que ninguno contaba con los instrumentos completos de una administración archivística de calidad” (p. 21).

En la investigación se halló según la percepción de los defensores públicos el 90% señalaba que la gestión documental se encontraba en un nivel regular a eficiente, se explica porque ellos se encargan de solicitar a las personas asignadas a su área los diferentes documentos de la carpeta defensorial, cada área responde y agrega los documentos requeridos por el defensor público, quien lo recibe y dispone de ellos.

El objetivo específico 1 propuso analizar los componentes funcionales de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018, en ella la percepción de los defensores públicos arrojó que más del 90% señalaban que en relación a las herramientas funcionales esta se encontraba en un nivel regular a eficiente, según Cruz (2006) desarrollan las funciones específicas de la gestión documental como son: creación y control documental, clasificación, calendario de conservación, descripción de los documentos, depósito y prevención de riesgos. El informe N° 00727-2018-JUS-DGPPAJ señala el procedimiento funcional para las carpetas defensoriales y su tiempo de permanencia activa.

En cuanto al objetivo específico 2 en el que se estima determinar la incidencia los componentes operativos de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. En este caso la percepción de los defensores públicos indica que las herramientas normativas se encuentran a un nivel regular, esto se explica en cierta medida por el desconocimiento de los documentos normativos sobre manejo de archivos y sus procedimientos, situación similar halló Bringas (2015) en su investigación sobre la Universidad Cesar Vallejo sede Norte donde indica que “no contaba con un sistema gestión documental idóneo, detectando del 100% de su población no conocían ni aplicaban herramientas de gestión documental, mostrando falta de criterio para realizar la eliminación de documentos.” (p. 88)

Finalmente en el objetivo específico 3 que indica determinar la incidencia los componentes operativos de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. El autor halló que la

percepción de los defensores públicos señalaba que los componentes operativos se encontraban en un nivel regular con 55%, Odalys (2013) indica que las herramientas “aseguran el funcionamiento del sistema desde un punto de vista operativo” (p. 48), pues permite la capacitación de los usuarios y posteriormente la evaluación y mecanismos de control de las actividades que realizan, es decir sean idóneos en su labor.

V. Conclusiones

Primera: La variable gestión documental según la percepción de los defensores públicos se observa que el 45,0% señalan que el nivel de la gestión documental es regular, mientras que otro 45,0% afirman que su nivel es eficiente y un 10,0% de los encuestados indican la variable gestión documental presenta un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Segunda: En la dimensión herramientas funcionales la percepción de los defensores públicos en un 50,0% señalan que el nivel de la dimensión

herramientas funcionales es regular, mientras que otro 41,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas funcionales presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tercera: Para la dimensión herramientas normativa el 60,0% de los defensores públicos encuestados señalan que el nivel de la dimensión herramientas normativas es regular, mientras que otro 26,6% afirman que su nivel es eficiente y un 13,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas normativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Cuarta: En cuanto a la dimensión herramientas operativas el 55% de los defensores públicos encuestados señalan que el nivel de la dimensión herramientas operativas es regular, mientras que otro 36,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas operativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

IV. Recomendaciones

Primera: A los directivos de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018 se les recomienda fortalecer los procesos técnicos archivísticos en la gestión documental para esta sea eficaz y oportuna.

Segunda: Al personal administrativo de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018 se les recomienda recibir talleres de capacitación en técnicas archivísticas, manejo documentario y comunicación.

Tercera: Incidir y aplicar de manera estandarizada el proceso de organización documental y descripción documental dentro de las oficinas y áreas que comprende la oficina de administración de recursos de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte

Cuarta: Contar con personal capacitado y especializado en el tema de manejo de archivos de gestión y aplique los procesos técnicos a fin de preservar y conservar la información y sus soportes ya sean físicos o digitales.

VI. Referencias

- Adriazola, A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile.
- Arias, R., Cano, A., García, O., Raposo, R. (2015). *Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas*. Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz. Camagüey, Cuba.
- Arteaga, S. (2015). *Administración Archivística de Calidad en la Toma de Decisiones en la Gestión del Poder Ejecutivo*. (Tesis de Maestra). Lima; Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4714/Arteaga_PSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bringas, (2015). *Gestión Documental de una universidad de Lima-Perú, 2015*.

(Tesis de maestra). Lima; Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4811/Bringas_RVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, Y. (2013). *Implantación de una solución para la gestión documentaria basada en Software Libre en un contexto universitario: Caso Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto*. (Tesis para Ingeniero de sistemas). Universidad Peruana Unión. Perú.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. 1ra ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN: 9972-34-242-5.

Cruz J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide. ISBN: 84-368-2062-2

Liberato, A. y Marcial, N. (2014). *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Proser*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Hernández Sampieri, r.; Fernández, C., et al. (2003). *Metodología de la Investigación*. Ciudad México: McGraw- Hill interamericana, 3ta ed. p. 640. ISBN: 978-607-15-0291-9

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Tercera Edición, Caracas: Fundación Sypal

Llansó sanjuán, J. (2006). *Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos: Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

Minjus (2018). *Informe N° 00727-2018-JUS-DGPPAJ*. Procedimiento funcional

para las carpetas defensoriales y su tiempo de permanencia activa. Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá
- Odalys, F. Ruiz, A. y Mena, M- (2012). *Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio*. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Cuba.
- Odalys (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. Universidad de la Habana. Cuba
- Puerta y Mena (2016). *Pautas para el diagnóstico de la Gestión documental en las organizaciones cubanas*. Universidad de La Habana (UH), Cuba,
- Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa

Anexos

Anexo 1: Artículo Científico

Título del artículo: Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018

Autora: Br. Espinoza Flor, Irma Maricela

Resumen: El trabajo de investigación tuvo el objetivo describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de nivel exploratorio. La población estuvo constituida por 60 abogados de la

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, a ellos se les aplicó un cuestionario de apreciación de 25 ítems, que fueron previamente validados por juicio de expertos, también se aplicó una muestra piloto para ser sometido al estadístico alfa de Cronbach con el resultando que indicaba un nivel bueno. Los resultados hallados fueron descritos a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras la variable gestión documental y sus dimensiones. En la apreciación de los defensores públicos el 45% señala que el nivel de la gestión documental es regular, mientras que otro 45,0% afirman que su nivel es eficiente y un 10,0% de los encuestados indican la variable gestión documental presenta un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Palabras clave: Gestión documental, archivística

Abstract: The purpose of the research work was to describe the state of document management in the District Office of Public Defense and Access to Justice of Lima Norte, 2018. The methodology of the research had a quantitative approach, with a descriptive design of exploratory level. The population was constituted by 60 lawyers of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice of Lima North, they were applied an assessment questionnaire of 25 items, which were previously validated by expert judgment, a sample was also applied pilot to be submitted to the Cronbach alpha statistic with the result indicating a good level. The results found were described through the frequency measurements, the variable document management and its dimensions being represented in tables and figures. In the opinion of public defenders 45% state that the level of document management is regular, while another 45.0% state that their level is efficient and 10.0% of respondents indicate that the variable document management presents a deficient level in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice in Lima Norte, 2018.

Keywords: Document management, archival

Introducción

El crecimiento incontrolable de la información al cual se enfrentan actualmente muchas instituciones por la ausencia de políticas, cultura y prácticas organizacionales, encaminadas

a gestionar eficazmente este recurso dificulta el adecuado tratamiento de la información independientemente del soporte y formato en que se encuentre. Todo ello, incrementa los costos asociados a la gestión, riesgos y amenazas por el deterioro de su confiabilidad. Este fenómeno tiene un impacto negativo y en muchos casos lleva al fracaso a las instituciones.

Asimismo, constantemente se deben examinar, los procedimientos operativos que buscan asegurar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y usabilidad de los documentos. Paralelamente se deben contextualizar en relación a la misión, visión, los objetivos y el contenido de la organización.

Según Odalys (2013) la gestión documental:

Son acciones que se toman desde la aparición del documento como parte de la gestión administrativa. Comienza con la recepción luego se utiliza y realiza el proceso de conservación, con el objetivo de servir como evidencia de las transacciones de la organización y pudiendo llegar a convertirse en un documento histórico. (p. 20)

Llansó (2011) manifiesta que la gestión documental:

Se conceptualiza como una serie de procesos de actividad, inactividad o semiactividad por la que atraviesa un documento, desde su inicio hasta llegar a su conservación final por la trascendencia, o en todo caso a su eliminación por haber perdido su valor administrativo. (p. 430)

Cruz (2011) refiere que:

Dentro de los archivos están por lo general los documentos en la etapa de tramitación, esto ocurre generalmente en las entidades del estado que tienen un trabajo más judicial. Estos documentos por lo general según el autor están bajo la custodia y manejo de las áreas administrativas y, es más conocido como archivo de oficina. Cabe recalcar que por lo general en las entidades del estado existen normas en las cuales estiman y consideran que los documentos deben de permanecer en esta etapa por espacio de cinco años, pero muchas veces este plazo resulta excesivamente amplio. La información que se maneja o es útil para la gestión concluye cada vez en plazos más cortos, es así que pasado un año, los expedientes

concluidos ya no son utilizados. Por otro lado en cinco años las entidades del estado producen mucho más documentos de los que pueden albergar.

Efectivamente, la gestión documental tiene muchos años y es una de las profesiones más antiguas, esto en razón que los seres humanos necesitan registrar sus acciones en documentos que se mantengan, aún cosas que requiere ser memorizadas. Se entiende que es parte del ordenamiento de la organización, en donde reciben, utilizan y preservan con el fin de que esto es parte de lo real.

En base a lo expresado, la Gestión Documental como función, debe contemplar un enfoque de riesgos para minimizar las vulnerabilidades, propiciar un ambiente de control que garantice el alcance de sus objetivos e influir positivamente en los procesos que dependen de información de calidad para la toma de las decisiones. Maximizar el valor de la información organizacional y minimizar los riesgos y costos asociados a la pérdida de información, deben ser objetivos claves para la Gobernanza de la Información. Para alcanzar esta meta, es imprescindible que se desarrollen buenas prácticas de Gestión Documental integradas a los procesos organizacionales, donde los principios de Rendición de Cuentas, Integridad, Protección, Cumplimiento, Disponibilidad, Retención, Disposición y Transparencia sean asegurados mediante la sinergia de todos los procesos gerenciales dentro de la Gestión Documental.

Como resultado, existe un cúmulo de información que no se aprovecha y el avance tecnológico, las expectativas y las demandas de uso crecen cada día. Todo esto genera la necesidad de los usuarios de poder acceder a servicios y herramientas que les permitan obtener información eficiente y actualizada según las características del trabajo que se desarrolle en su organización. Por esto, se hace necesario que en las empresas se desarrollen estrategias que permitan un uso eficiente y óptimo de la información generada, y que haya acceso a las diferentes fuentes a través de medios computarizados.

Odalys (2013) en su investigación titulada: *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba*, la autora realizó el estudio con el objetivo de implementar un sistema de gestión documental para la Facultad de Ciencias de la Información y Educación de la Universidad Central Marta Abreu. El diseño empleado fue no experimental, transversal y de tipo exploratoria-descriptiva, el enfoque cualitativo, el tipo de investigación aplicada porque buscó dar solución al problema a través de la implementación del sistema de gestión documental, Se recogieron diversos referentes

teóricos conceptuales y metodológicos sobre la gestión documental. Usando la metodología DIRKS se diagnosticó la situación de los archivos, se crearon instrumentos de gestión documental como: calendarios de conservación, cuadros de clasificación, Manual de normas y procedimientos, descripción documental, procedimientos para la creación y control de documentos, requisitos para guardar los documentos en los depósitos, documentos esenciales y prevención de riesgos. Se diseñó un programa para capacitación del personal y se crea un Sistema de Gestión Documental Automatizado nombrado UNIVERSO-DA que fue aplicado en la Universidad.

Adriazola (2017) en su tesis Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera. Tuvo la siguiente propuesta, abordó la organización documental del liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Santiago, desarrollando dos herramientas críticas para la gestión de documentos: el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización. Fue presentada una necesidad relevante para posibilitar el acceso a la información pública y para el desarrollo y gestión de la institución estudiada. Se expone un estudio de las unidades actuales de la organización, detectando funciones y su relación con la creación, registro y almacenamiento de documentos. Se confrontan la teoría y el resultado del estudio, generando un panorama que permite proponer un Cuadro de clasificación de carácter orgánico funcional y una tabla de retención documental que expone la permanencia o eliminación de la documentación

Puerta y Mena (2016) en su investigación: Pautas para el diagnóstico de la Gestión documental en las organizaciones cubanas. El presente estudio realiza un recorrido teórico necesario para sustentar las prácticas de diagnóstico de la Gestión Documental en las organizaciones cubanas que pretendan alcanzar y mantener una gestión organizacional eficiente, transparente y responsable. La propuesta constituye una herramienta de diagnóstico basada en las buenas prácticas internacionales en materia de Gestión Documental, Gestión de Riesgos y Seguridad de la Información. Si bien el instrumento de medición presentado analizó metodologías de diagnóstico y modelos de madurez de la Gestión Documental de contextos organizacionales internacionales este fue adaptado para su aplicación viable al escenario nacional. Las pautas de diagnóstico propuestas comprenden las fases, variables y dimensiones necesarias para la elaboración del instrumento de medición, así como los elementos para el procesamiento y análisis de los datos. Como

resultado final se describe el proceso para medir los niveles de madurez en Gestión Documental en organizaciones cubanas basado en los Principios Generalmente Aceptados de Gestión Documental (GARP) para una buena Gobernanza de la Información, los cuales son calculados a través de un rango de combinaciones de elementos identificados como resultado de la aplicación del instrumento de diagnóstico. La aplicación de las pautas del presente trabajo permite identificar las áreas de mayor riesgo de las organizaciones en materia de Gestión Documental frente a los niveles madurez de buenas prácticas.

Arteaga (2015) realizó un estudio de título: Administración archivística de calidad en la toma de decisiones en la gestión del Poder Ejecutivo. El objetivo de dicha investigación fue explicar cómo la toma de decisión requiere una administración archivística de calidad en la gestión en el Poder Ejecutivo; la autora realizó una investigación cualitativa, mediante el estudio de casos, describiendo las cualidades de las variables basados en el análisis de la documentación y de la normatividad vigente que opera en el Poder Ejecutivo. Concluye en que se hace necesario contar en el Poder Ejecutivo de una administración archivística de calidad que permita tener acceso a la información cuando se requiera.

Bringas, (2015) en su tesis titulada *Gestión Documental de una universidad de Lima-Perú, 2015* para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, planteó como objetivo el de diagnosticar el estado actual de la Gestión Documental de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte en donde aplicó una metodología basado en un nivel de investigación descriptiva, de enfoque cualitativo aplicando un tipo de estudio básica, no experimental, la población estuvo constituida por el personal que labora en la Universidad Cesar Vallejo a quienes se aplicó un cuestionario con una serie de alternativas en escala Likert; concluyó que la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte no contaba con un sistema gestión documental idóneo, detectando del 100% de su población no conocían ni aplicaban herramientas de gestión documental, mostrando falta de criterio para realizar la eliminación de documentos.

El ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus) así como las otras instituciones del estado, tiene como marco de acción los lineamientos de transformación para la modernización del estado, cabe señalar que se encuentra en un proceso de reforma con el objetivo de encaminar su gestión hacia la transparencia y el servicio al ciudadano, buscando obtener los niveles de eficiencia, eficacia, calidad en la prestación de sus servicios.

En ese sentido, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia dependiente del Minjus tiene los mismos lineamientos a seguir, en ella demanda mucho tiempo el llenado manual de Informes socioeconómicos físicos y digitales en los formatos que se utiliza en el área de trabajo social. Así mismo se hace gasto excesivo de papel, impresora, a ello se agrega el hecho del hacinamiento de material impreso, del inapropiado orden y dificultades que reviste encontrar material archivado

Por esta razón, presente investigación pretende describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

2. Métodos

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “emplea la recopilación de datos basados en medición numérica para probar hipótesis a través de un análisis estadístico y de esta manera establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4); fue de tipo básica, pura o fundamental, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) se debe a que “pretende probar la fundamentación teórica sin la intención de aplicar los resultados obtenidos a situaciones prácticas; en ese sentido, la preocupación del investigador es el conocimiento científico no las aplicaciones prácticas de su investigación” (p.92). En cuanto al diseño aplicado en la investigación correspondió al no experimental, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que se debe “a que el investigador no ha efectuado ninguna forma de manipulación activa o experimental en alguna de las variables” (p. 115); se considera transversal ya que la recopilación de los datos fue en un periodo y tiempo determinado; al respecto, Carrasco (2009) señala que “en estos estudios los fenómenos y hechos de la realidad fueron efectuados en un momento determinado del tiempo” (p. 72). Fue de nivel exploratorio, es llamado también estudio piloto y se refiere a los estudios que se realizan por primera vez, también aquellos en los que hay poca investigación y en ciertos casos son utilizados para identificar situaciones problemáticas en diversos entornos; de naturaleza descriptiva, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) “tiene el propósito de recolectar datos referentes a las características, a las propiedades y dimensiones de las variables que están siendo investigadas” (p. 92). Puesto que tiene como propósito recopilar datos sobre las características, propiedades o dimensiones de las variables en estudio. La

investigación descriptiva, según Tamayo (2012) se basa “en hechos reales, siendo la característica principal de efectuar correctas interpretaciones del objeto de estudio” (p. 56)

La población según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es “un conjunto de sujetos que presentan una determinada característica que permite analizarlos, es decir que se refiere a aquellas personas a las que se les va estudiar” (p. 239), en tal sentido para la presente investigación la población elegida fue censal constituido por 60 abogados de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte. Es decir, se trabajó con todos por ser una pequeña población.

Las técnicas de recolección de información según Arias (1999) “son las distintas maneras de recopilar datos” (p. 53). Para la recolección de datos en la investigación se empleó la técnica de la encuesta. Que, según Carrasco (2010) es un proceso intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad” (p.282). El instrumento según Arias (1999),”Son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información (p. 53). En el caso de la investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Hurtado (2010) el cuestionario “está formado por un grupo de preguntas relacionadas con el suceso de estudio” (p.26). En base a la técnica definida se empleó el instrumento denominado cuestionario, con 25 ítems para ser respondido de acuerdo a las percepciones del encuestado, dicho instrumento se construye en relación con los procedimientos de la operacionalización de las variables. Es de gran importancia utilizar el instrumento correcto para asegurarse de obtener la información relevante a fin de solucionar correctamente el problema mediante el estudio de los datos recopilados.

La validez de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003) se refiere “al grado de exactitud en que el instrumento mide a la variable que pretende medir” (p. 139). La validación del instrumento se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados de las Universidad Cesar Vallejo, quienes determinarán la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos son aplicables. Según el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, se considera a los instrumentos con criterio de aplicabilidad.

La confiabilidad según Carrasco (2009) “es la propiedad que presenta un instrumento cuando al aplicarse varias veces a la misma persona o grupo de personas se van a obtener los mismos resultados” (p. 339). Para efectos de la investigación se acepta un valor $> .8$ en

el estadístico alfa de Cronbach. La confiabilidad de los cuestionarios se realizó mediante el análisis de confiabilidad, se validó el cuestionario en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, obteniendo la prueba piloto realizada un valor de 0,901

Para el procesamiento de los datos primeramente se codificó organizando y ordenando los datos y los ítems, se los agrupó por dimensiones y por variables, con ello se efectuó la matriz de datos. La matriz de datos se agrupó por variables y cada una de ellas por dimensiones, se obtuvieron los baremos por dimensión y por variables para clasificarlos por niveles. La variable plan estratégico fue clasificada por 1=Inadecuado, 2=medianamente adecuado y 3= adecuado; la variable calidad de servicio fue clasificada por 1=no satisfecho, 2=indiferente y 3=satisfecho. El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 23.0 en español, en el cual se ingresaron los valores de la clasificación por niveles de las dimensiones y variables, con los resultados se elaboraron las tablas (medidas de frecuencias) y gráficos (de barras) correspondientes a la parte descriptiva en la investigación dando respuesta a los objetivos planteados.

Resultados

En cuanto a la variable gestión documental, en la tabla 4 y figura 1 se observa que, de las 60 personas encuestadas, el 45,0% señalan que el nivel de la gestión documental es regular, mientras que otro 45,0% afirman que su nivel es eficiente y un 10,0% de los encuestados indican la variable gestión documental presenta un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 4

Medidas de la variable gestión documental

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	10,0
Regular	27	45,0
Eficiente	27	45,0
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

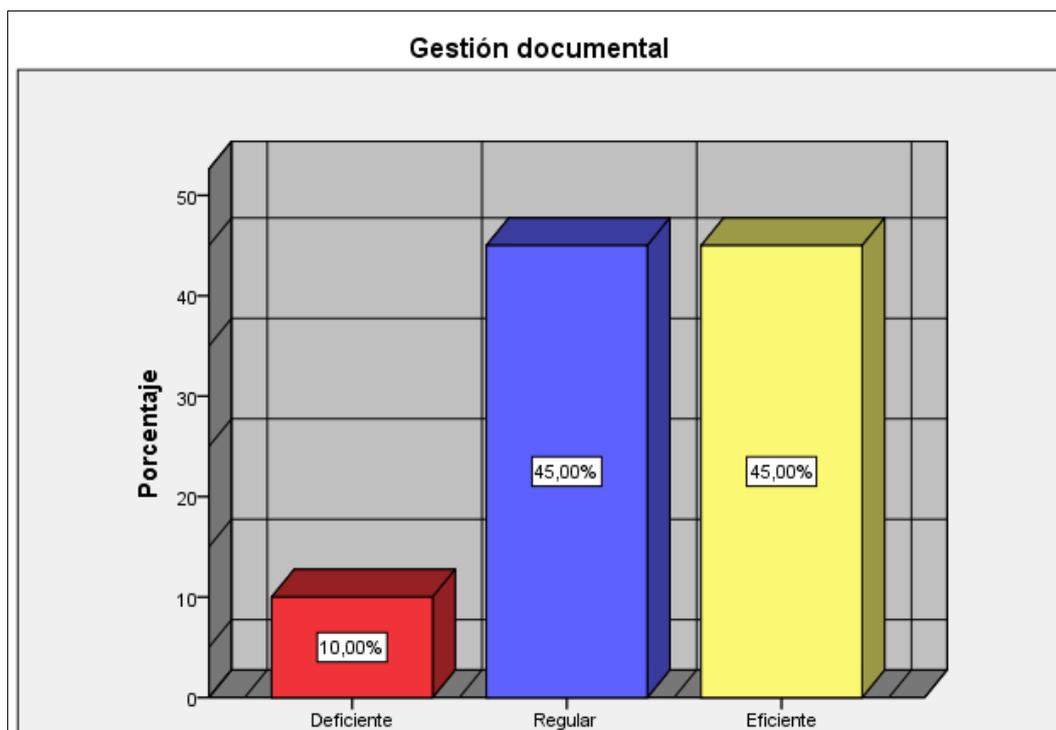


Figura 2: Distribución de las medidas de la variable gestión documental

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 5 y figura 3, se muestran los resultados de la dimensión herramientas funcionales, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 50,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas funcionales es regular, mientras que otro 41,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas funcionales presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 5

Medidas de la dimensión herramientas funcionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	8,3
Regular	30	50,0
Eficiente	25	41,7
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

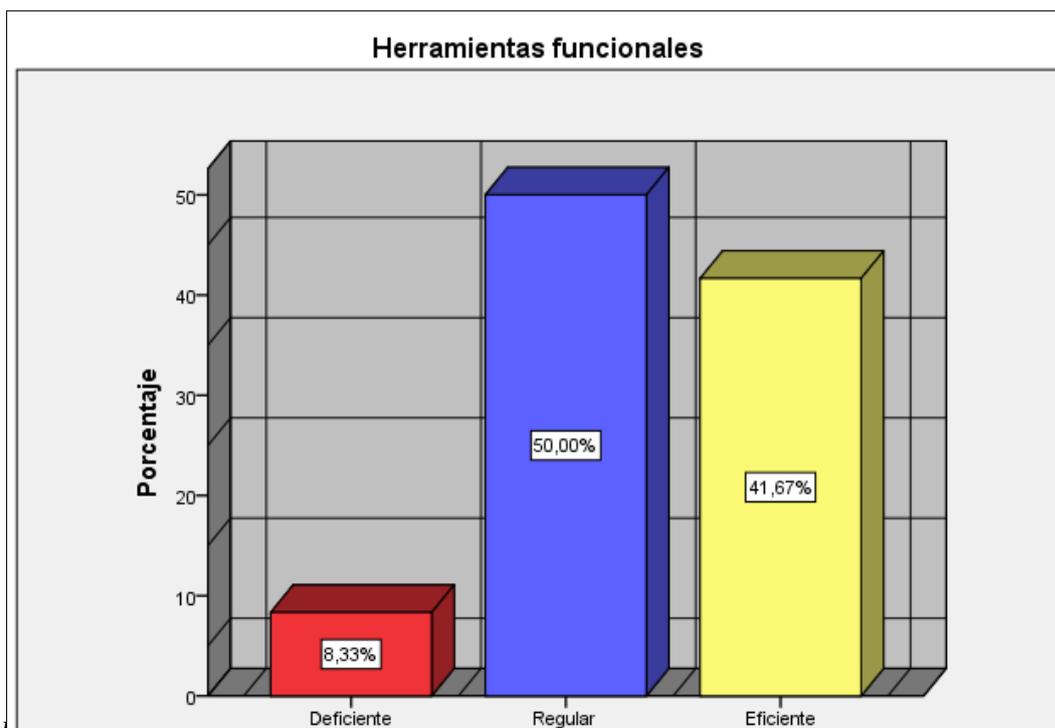


Figura 5. Distribución de las medidas de la dimensión herramientas funcionales

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 6 y figura 4, se muestran los resultados de la dimensión herramientas normativas, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 60,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas normativas es regular, mientras que otro 26,6% afirman que su nivel es eficiente y un 13,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas normativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 6

Medidas de la dimensión herramientas normativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	13,3
Regular	36	60,0
Eficiente	16	26,7
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

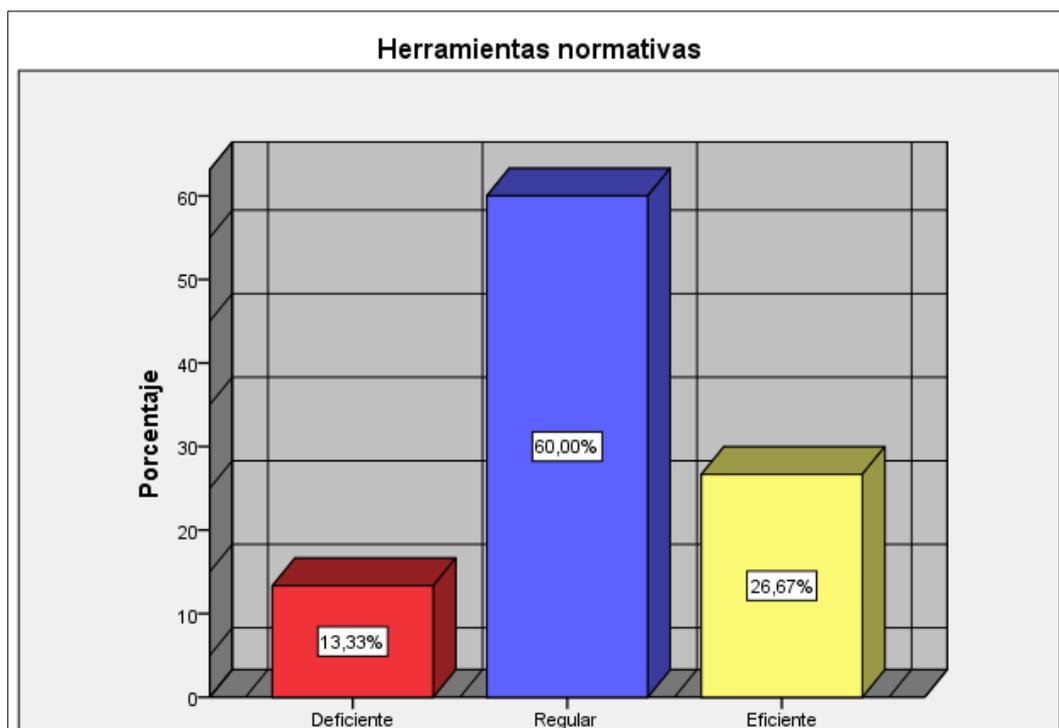


Figura 4: Distribución de las medidas de la dimensión herramientas normativas

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

En la tabla 7 y figura 5, se muestran los resultados de la dimensión herramientas operativas, se observa que de las 60 personas encuestadas, el 55,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas operativas es regular, mientras que otro 36,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas operativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tabla 7

Medidas de la dimensión herramientas operativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	8,3
Regular	33	55,0
Eficiente	22	36,7
Total	60	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

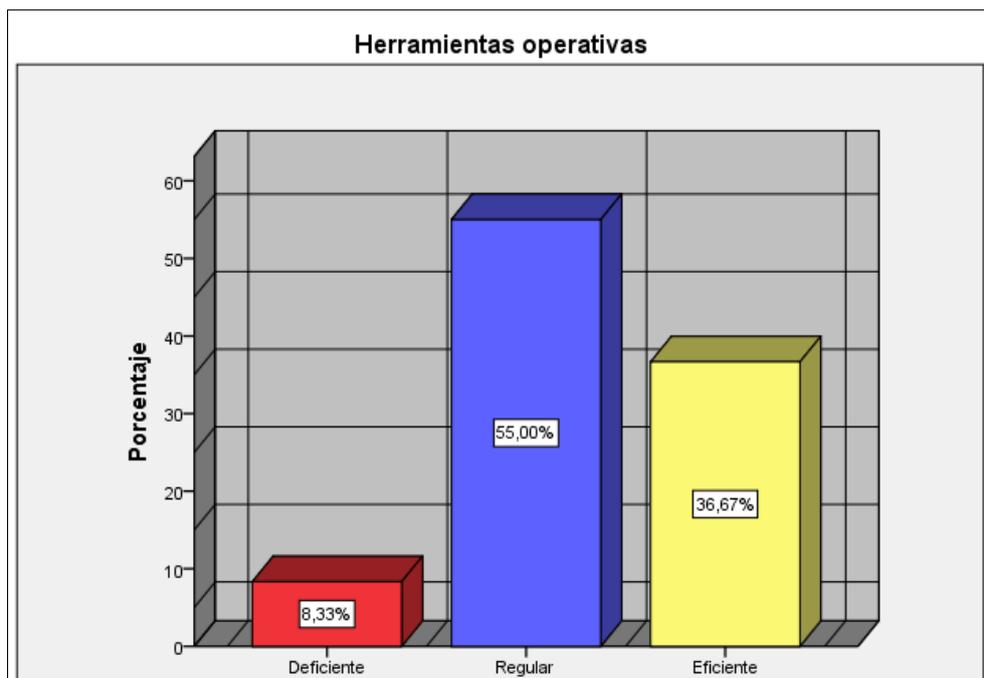


Figura 5: Distribución de las medidas de la dimensión herramientas operativas
Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

Discusión

La investigación tuvo como objetivo general de describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. Si bien es cierto que hay una normatividad para el sistema documentario en las entidades públicas estas no están a la altura de la realidad de la gestión documental, Arteaga (2015) concluyo en su investigación que “en el poder Ejecutivo conformado por 19 ministerios solo 3 es decir el 16% contaban con manuales de procedimientos archivísticos y que ninguno contaba con los instrumentos completos de una administración archivística de calidad” (p. 21).

En la investigación se halló según la percepción de los defensores públicos el 90% señalaba que la gestión documental se encontraba en un nivel regular a eficiente, se explica porque ellos se encargan de solicitar a las personas asignadas a su área los diferentes documentos de la carpeta defensorial, cada área responde y agrega los documentos requeridos por el defensor público, quien lo recibe y dispone de ellos.

El objetivo específico 1 propuso analizar los componentes funcionales de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018, en ella la percepción de los defensores públicos arrojó que más del 90% señalaban que en relación a las herramientas funcionales esta se encontraba en un nivel regular a eficiente, según Cruz (2006) desarrollan las funciones específicas de la gestión documental como son: creación y control documental, clasificación, calendario de conservación, descripción de los documentos, depósito y prevención de riesgos. La Normativa N° 00727-2018-JUS-DGPPAJ señala el procedimiento funcional para las carpetas defensoriales y su tiempo de permanencia activa.

En cuanto al objetivo específico 2 en el que se estima determinar la incidencia los componentes operativos de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. En este caso la percepción de los defensores públicos indica que las herramientas normativas se encuentran a un nivel regular, esto se explica en cierta medida por el desconocimiento de los documentos normativos sobre manejo de archivos y sus procedimientos, situación similar halló Bringas (2015) en su investigación sobre la Universidad Cesar Vallejo sede Norte donde indica que “no contaba con un sistema gestión documental idóneo, detectando del 100% de su población no conocían ni aplicaban herramientas de gestión documental, mostrando falta de criterio para realizar la eliminación de documentos.” (p. 88)

Finalmente en el objetivo específico 3 que indica determinar la incidencia los componentes operativos de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018. El autor halló que la percepción de los defensores públicos señalaba que los componentes operativos se encontraban en un nivel regular con 55%, Odalys (2013) indica que las herramientas “aseguran el funcionamiento del sistema desde un punto de vista operativo” (p. 48), pues permite la capacitación de los usuarios y posteriormente la evaluación y mecanismos de control de las actividades que realizan, es decir sean idóneos en su labor.

Conclusiones

Primera: La variable gestión documental según la percepción de los defensores públicos se observa que el 45,0% señalan que el nivel de la gestión documental es regular, mientras que

otro 45,0% afirman que su nivel es eficiente y un 10,0% de los encuestados indican la variable gestión documental presenta un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Segunda: En la dimensión herramientas funcionales la percepción de los defensores públicos en un 50,0% señalan que el nivel de la dimensión herramientas funcionales es regular, mientras que otro 41,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas funcionales presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Tercera: Para la dimensión herramientas normativa el 60,0% de los defensores públicos encuestados señalan que el nivel de la dimensión herramientas normativas es regular, mientras que otro 26,6% afirman que su nivel es eficiente y un 13,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas normativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Cuarta: En cuanto a la dimensión herramientas operativas el 55% de los defensores públicos encuestados señalan que el nivel de la dimensión herramientas operativas es regular, mientras que otro 36,7% afirman que su nivel es eficiente y un 8,3% de los encuestados indican la dimensión herramientas operativas presentan un nivel deficiente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018.

Agradecimientos:

A Dios, por permitirme vivir esta experiencia en compañía de mis seres amados: mi familia.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos para hacer frente a nuevos retos en la sociedad.

A la Dra. María del Carmen Ancaya Martínez, por la orientación acertada, permitiéndome desarrollar y concluir la investigación.

Referencias

Adriazola, A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile:*

el Instituto Nacional General José Miguel Carrera. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile.

Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.

Arteaga, S. (2015). *Administración Archivística de Calidad en la Toma de Decisiones en la Gestión del Poder Ejecutivo*. (Tesis de Maestra). Lima; Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4714/Arteaga_PSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bringas, (2015). *Gestión Documental de una universidad de Lima-Perú, 2015*. (Tesis de maestra). Lima; Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4811/Bringas_RVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. 1ra ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN: 9972-34-242-5.

Cruz J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide. ISBN: 84-368-2062-2

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Tercera Edición, Caracas: Fundación Sypal

Llansó sanjuán, J. (2006). *Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos: Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

Minjus (2018). *Informe N° 00727-2018-JUS-DGPPAJ*. Procedimiento funcional para las carpetas defensoriales y su tiempo de permanencia activa. Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

Odalys (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información*

y de la Educación. Universidad de la Habana. Cuba

Puerta y Mena (2016). *Pautas para el diagnóstico de la Gestión documental en las organizaciones cubanas*. Universidad de La Habana (UH), Cuba,

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018

Autor: Br. Irma Maricela Espinoza Flor

problema	Objetivos	variables e indicadores			
<p>Problema principal: ¿Cuál es el estado de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son los componentes funcionales de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>¿Cuál es la incidencia los componentes normativos de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?</p> <p>¿Cuál es la incidencia los componentes operativos de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018?</p>	<p>Objetivo General: Describir el estado de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Analizar los componentes funcionales de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Diagnosticar la incidencia los componentes normativos de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018.</p> <p>Determinar la incidencia los componentes operativos de la Gestión Documental en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, 2018.</p>	variable gestión documental			
		Dimensiones	indicadores	ítems	niveles
		Herramientas funcionales	Creación y control documental. Cuadro de clasificación. Calendario de conservación Transferencia de fondos Descripción de los documentos. Instalación y depósito. Prevención de riesgos.	1, 2, 3, 4,5.6, 7,8, 9.10, 11, 12, 13. 14,15,16,	Eficiente
		Herramientas normativas	El Reglamento del sistema de gestión documental. El manual de normas y procedimientos.	17, 18,19, 20	Regular
		Herramientas operativas	Formación de usuarios Control y evaluación	21,22, 23, 24, 25	Deficiente
		<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: básica Diseño: No experimental Descriptivo – exploratorio Población: 60 Abogados</p>	<p>Instrumento Instrumentos elaborados por el investigador para medir la gestión documental a través del cuestionario. Validez: Juicio de expertos Confiability: Alfa de Cronbach</p>		

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca analizar, conocer y explorar sobre la gestión documental. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión documental en relación al pensamiento sistémico, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

Tiempo: 10 minutos.

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

HERRAMIENTAS FUNCIONALES						
Nº	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	¿Considera que es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos tanto en formato duro como electrónico?					
02	¿Considera que los documentos que usted genera pudieran ser evidencia de lo acontecido en un determinado momento?					
03	Ha consultado para realizar su trabajo los boletines informativos propios de la unidad.					
04	Utiliza alguna base de datos para el control y organización de los documentos					
05	Registros como inventario, fichero son usados para organizar y controlar la documentación en su área					
06	Organiza de alguna manera los files de los documentos en formato papel en forma alfabética, numérica, geográfica, cronológica					
07	Cree usted que debe de ubicar en un lugar específico como cajas, estantes metálicos o de madera los documentos en formato papel					
08	Cree usted que debe emplear algún tipo de control cuando se consultan o prestan los documentos a otras áreas administrativas					
09	Considera usted que los documentos en formato de papel para evitar el hacinamiento son eliminados cada cierto tiempo					
10	Piensa que debe emplear otros locales para guardar los documentos en formato de papel de su oficina,					

11	¿Cree usted que las instalaciones del archivo se comparten con otras áreas (administrativas, mantenimiento, bodega, vigilancia, etc.)?					
12	¿Considera usted que el área de resguardo documental cuenta con algún tipo de seguridad para su protección?					
13	¿Observa que el archivo sigue una guía o normativa para la preservación y cuidado de la documentación?					
14	¿Cree usted que el sistema que utiliza actualmente le es útil para la búsqueda y organización de la documentación?					
15	¿Estima que actualmente digitaliza expedientes?					
16	¿Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el archivo?					
HERRAMIENTAS NORMATIVAS						
Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Cuándo elabora un decreto, resolución, instrucción, etc, tiene en cuenta alguna directriz sobre la manera de realizarlos?					
18	Considera usted que conoce las normativas en materia documental					
19	Considera usted las normas básicas (escritas) de cómo están o como se debe organizar la documentación en formato papel					
20	¿Cree usted que emplea la normativa en materia archivística judicial que existe en otras entidades públicas?					
HERRAMIENTAS OPERATIVAS						
Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	¿Cree usted que debe recibir alguna capacitación sobre Archivística?					
22	¿Considera usted que hay restricción de acceso la documentación que usted administra?					
23	¿Observa usted que los encargados y usuarios del archivo utilizan algún equipo de protección?					
24	Cree usted que debe participar de las diversas capacitaciones que se dan en la institución					
25	Estima usted que se debe promover la mejora continua de la gestión documental					

Anexo 4: Ficha de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS FUNCIONALES							
1	¿Considera que es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos tanto en formato duro como electrónico?	/		/		/		
2	¿Considera que los documentos que usted genera pudieran ser evidencia de lo acontecido en un determinado momento?	/		/		/		
3	Cree usted que para realizar su trabajo tendrá que consultar algunos de estos documentos: Boletines informativos propios de la unidad.	/		/		/		
4	Utiliza alguna base de datos para el control y organización de los documentos	/		/		/		
5	Registros como inventario, fichero son usados para organizar y controlar la documentación en su área	/		/		/		
6	Considera que debe organizar de alguna manera los files de los documentos en formato papel en forma alfabética, numérica, geográfica, cronológica	/		/		/		
7	Cree usted que debe de ubica en un lugar específico como cajas, estantes metálicos o de madera los documentos en formato papel	/		/		/		
8	Cree usted que debe emplear algún tipo de control cuando se consultan o prestan los documentos a otras áreas administrativas	/		/		/		
9	Considera usted que los documentos en formato de papel para evitar el hacinamiento son eliminados cada cierto tiempo	/		/		/		
10	Piensa que debe emplear otros locales para guardar los documentos en formato de papel de su oficina,	/		/		/		
11	¿Cree usted que las instalaciones del archivo se comparten con otras áreas (administrativas, mantenimiento, bodega, vigilancia, etc.)?	/		/		/		
12	¿Considera usted que el área de resguardo documental cuenta con algún tipo de seguridad para su protección?	/		/		/		
13	¿Observa que el archivo sigue una guía o normativa para la preservación y cuidado de la documentación?	/		/		/		
14	¿Cree usted que el sistema que utiliza actualmente le es útil para la búsqueda y organización de la documentación?	/		/		/		
15	¿Estima que actualmente Digitaliza expedientes ?	/		/		/		

16	¿Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el archivo?	/		/		/	
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS NORMATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cuándo elabora un decreto, resolución, instrucción, etc, tiene en cuenta alguna directriz sobre la manera de realizarlos?	/		/		/	
18	Considera usted que conoce las normativas en materia documental	/		/		/	
19	Considera usted las normas las normas básicas (escritas) de cómo están o como se debe organizar la documentación en formato papel	/		/		/	
20	¿Cree usted que emplea la normativa en materia archivística judicial que existe en otras entidades públicas?	/		/		/	
DIMENSIÓN 3: HERRAMIENTAS OPERATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Cree usted que deba recibir alguna capacitación sobre Archivística?	/		/		/	
22	¿Considera usted que hay restricción de acceso la documentación que usted administra?	/		/		/	
23	¿Observa usted que los encargados y usuarios del archivo utilizan algún equipo de protección?	/		/		/	
24	Cree usted que debe participa de las diversas capacitaciones que se dan en la institución	/		/		/	
25	Estima que debe promover la mejora continua de la gestión documental	/		/		/	

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. QUHOA TATAJE FREDDY
 DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

..... de..... del 2018

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA GESTION DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS FUNCIONALES							
1	¿Considera que es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos tanto en formato duro como electrónico?	/		/		/		
2	¿Considera que los documentos que usted genera pudieran ser evidencia de lo acontecido en un determinado momento?	/		/		/		
3	Cree usted que para realizar su trabajo tendrá que consultar de Boletines informativos propios de la unidad.	/		/		/		
4	Utiliza alguna base de datos para el control y organización de los documentos	/		/		/		
5	Registros como inventario, fichero son usados para organizar y controlar la documentación en su área	/		/		/		
6	Considera que debe de organiza de alguna manera los files de los documentos en formato papel en forma alfabética, numérica, geográfica, cronológica	/		/		/		
7	Cree usted que debe de ubica en un lugar específico como cajas, estantes metálicos o de madera los documentos en formato papel	/		/		/		
8	Cree usted que debe emplear algún tipo de control cuando se consultan o prestan los documentos a otras áreas administrativas	/		/		/		
9	Considera usted que los documentos en formato de papel para evitar el hacinamiento son eliminados cada cierto tiempo	/		/		/		
10	Piensa que debe emplea otros locales para guardar los documentos en formato de papel de su oficina,	/		/		/		
11	¿Cree usted que las instalaciones del archivo se comparten con otras áreas (administrativas, mantenimiento, bodega, vigilancia, etc.)?	/		/		/		
12	¿Considera usted que el área de resguardo documental cuenta con algún tipo de seguridad para su protección?	/		/		/		
13	¿Observa que el archivo sigue una guía o normativa para la preservación y cuidado de la documentación?	/		/		/		
14	¿El sistema utilizado facilita la búsqueda y organización de la documentación?	/		/		/		
15	¿Estima que actualmente digitaliza expedientes?	/		/		/		

16	¿Se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el archivo?	/		/		/	
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS NORMATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cuándo elabora un decreto, resolución, instrucción, etc, tiene en cuenta alguna directriz sobre la manera de realizarlos?	/		/		/	
18	Aplica las normativas que conoce en materia documental	/		/		/	
19	Permiten las normas básicas la organización de la documentación en formato papel	/		/		/	
20	¿Utiliza normativas en materia archivística judicial que existe en otras entidades públicas?	/		/		/	
DIMENSIÓN 3: HERRAMIENTAS OPERATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Cree usted que debe recibir alguna capacitación sobre gestión Archivística?	/		/		/	
22	¿Considera usted que hay restricción de acceso a la documentación que usted administra?	/		/		/	
23	¿Observa usted que los encargados y usuarios del archivo utilizan algún equipo de protección?	/		/		/	
24	Cree usted que debe participar de las diversas capacitaciones que se dan en la institución	/		/		/	
25	Estima que debe promover la mejorar continua de la gestión documental.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDUDE ALDUDE RICARDO LAZARO

DNI: 070.872.13

Especialidad del validador: ARQUITECTO

24 de NOV del 2018

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA GESTION DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS FUNCIONALES								
1	¿Considera que es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos tanto en formato duro como electrónico?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que los documentos que usted genera pudieran ser evidencia de lo acontecido en un determinado momento?	✓		✓		✓		
3	Cree usted que para realizar su trabajo tendrá que consultar algunos de estos documentos: Boletines informativos propios de la unidad.	✓		✓		✓		
4	Utiliza alguna base de datos para el control y organización de los documentos	✓		✓		✓		
5	Registros como inventario, fichero son usados para organizar y controlar la documentación en su área	✓		✓		✓		
6	Considera que debe organizar de alguna manera los files de los documentos en formato papel en forma alfabética, numérica, geográfica, cronológica	✓		✓		✓		
7	Cree usted que debe de ubica en un lugar específico como cajas, estantes metálicos o de madera los documentos en formato papel	✓		✓		✓		
8	Cree usted que debe emplear algún tipo de control cuando se consultan o prestan los documentos a otras áreas administrativas	✓		✓		✓		
9	Considera usted que los documentos en formato de papel para evitar el hacinamiento son eliminados cada cierto tiempo	✓		✓		✓		
10	Piensa que debe emplear otros locales para guardar los documentos en formato de papel de su oficina,	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que las instalaciones del archivo se comparten con otras áreas (administrativas, mantenimiento, bodega, vigilancia, etc.)?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de resguardo documental cuenta con algún tipo de seguridad para su protección?	✓		✓		✓		
13	¿Observa que el archivo sigue una guía o normativa para la preservación y cuidado de la documentación?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que el sistema que utiliza actualmente le es útil para la búsqueda y organización de la documentación?	✓		✓		✓		
15	¿Estima que actualmente Digitaliza expedientes ?	✓		✓		✓		

16	¿Con qué frecuencia se presentan problemas en la búsqueda y localización de la documentación en el archivo?	/		/		/	
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS NORMATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cuándo elabora un decreto, resolución, instrucción, etc, tiene en cuenta alguna directriz sobre la manera de realizarlos?	/		/		/	
18	Considera usted que conoce las normativas en materia documental	/		/		/	
19	Considera usted las normas las normas básicas (escritas) de cómo están o como se debe organizar la documentación en formato papel	/		/		/	
20	¿Cree usted que emplea la normativa en materia archivística judicial que existe en otras entidades públicas?	/		/		/	
DIMENSIÓN 3: HERRAMIENTAS OPERATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Cree usted que deba recibir alguna capacitación sobre Archivística?	/		/		/	
22	¿Considera usted que hay restricción de acceso la documentación que usted administra?	/		/		/	
23	¿Observa usted que los encargados y usuarios del archivo utilizan algún equipo de protección?	/		/		/	
24	Cree usted que debe participa de las diversas capacitaciones que se dan en la institución	/		/		/	
25	Estima que debe promover la mejora continua de la gestión documental	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El presente instrumento goza de suficiencia para ser aplicado.*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *PUMAYO PALOMINO, Ilich*

DNI:

Especialidad del validador: *Metodología de la Investigación.*

..... de del 2018

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

Anexo 5: Base de datos

Herramientas funcionales																Herramientas Normativas					Herramientas Operativas					Gestión documental						
4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	4	3	4	4	65	3	3	3	4	3	13	2	5	5	4	5	5	24	3	102	3
4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	68	3	4	3	4	3	14	2	5	4	5	5	5	24	3	106	3
5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	3	3	3	62	2	4	3	3	2	12	2	4	4	1	4	4	17	2	91	2
4	5	4	2	1	3	3	5	4	5	4	3	3	2	1	4	53	1	4	3	3	1	11	2	5	3	2	4	4	18	2	82	1
5	5	2	5	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	3	55	2	3	3	3	3	12	2	5	2	3	5	5	20	2	87	2
5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	63	2	5	4	4	3	16	3	5	3	3	4	5	20	2	99	3
5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	2	2	3	3	2	4	58	2	4	3	3	2	12	2	4	3	4	5	5	21	3	91	2
2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	2	57	2	2	2	2	1	7	1	5	1	1	5	5	17	2	81	1
3	4	5	3	2	4	4	5	3	3	4	3	2	2	2	4	53	1	3	2	1	1	7	1	3	3	3	5	4	18	2	78	1
5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	64	3	5	3	4	3	15	2	5	3	2	5	5	20	2	99	3
4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	2	3	2	4	3	3	57	2	3	2	3	2	10	1	5	3	2	5	5	20	2	87	2
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	4	5	3	66	3	2	4	5	5	16	3	5	2	2	4	5	18	2	100	3
5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	1	5	5	5	3	3	67	3	5	3	3	3	14	2	5	4	2	5	5	21	3	102	3
4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44	1	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	1	71	1
5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	1	2	3	4	2	5	61	2	5	3	3	3	14	2	5	3	3	5	5	21	3	96	2
4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	3	4	57	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	3	4	17	2	86	2
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	3	63	2	4	3	3	3	13	2	2	3	4	4	4	17	2	93	2
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	69	3	2	3	4	1	10	1	5	1	4	5	5	20	2	99	3
5	5	4	4	4	4	4	5	1	3	3	4	3	4	3	3	59	2	3	4	4	4	15	2	5	2	1	5	5	18	2	92	2

5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	1	2	2	3	2	3	56	2	5	3	3	3	14	2	3	2	1	5	5	16	2	86	2
5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	66	3	1	4	4	4	13	2	5	3	1	5	5	19	2	98	3
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	1	4	4	4	4	5	69	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	5	5	23	3	110	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	1	67	3	5	5	5	5	20	3	5	3	4	5	5	22	3	109	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	5	65	3	3	3	3	3	12	2	5	5	2	5	5	22	3	99	3
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	73	3	5	3	3	4	15	2	5	3	3	5	5	21	3	109	3
5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	111	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64	3	4	3	4	3	14	2	4	4	4	4	4	20	2	98	3
5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	4	59	2	5	3	3	2	13	2	4	3	3	4	5	19	2	91	2
5	3	3	3	3	1	1	4	5	5	1	1	4	3	2	5	49	1	5	5	5	5	20	3	3	3	3	3	5	17	2	86	2
5	5	4	5	5	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	64	3	4	4	3	3	14	2	2	2	4	3	5	16	2	94	2
4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	54	2	4	4	3	4	15	2	5	4	3	4	5	21	3	90	2
5	5	3	4	4	5	5	5	1	5	3	2	5	2	1	4	59	2	4	2	2	1	9	1	4	2	1	4	5	16	2	84	2
5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	70	3	5	5	4	3	17	3	3	3	5	5	4	20	2	107	3
4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	4	4	2	2	59	2	4	4	4	3	15	2	2	2	2	3	3	12	1	86	2
5	5	3	4	2	3	3	5	5	1	3	4	4	2	5	3	57	2	2	3	3	3	11	2	3	3	4	4	4	18	2	86	2
5	3	1	5	5	5	5	3	5	1	2	3	5	5		1	54	2	5	3	4	5	17	3	1	1	1	5	3	11	1	82	1
3	4	3	4	4	5	5	5	2	4	2	2	3	5	3	2	56	2	5	3	5	4	17	3	2	2	2	3	5	14	1	87	2
5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	62	2	5	4	4	3	16	3	4	4	3	4	5	20	2	98	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	4	5	3	72	3	5	3	5	3	16	3	5	5	3	5	5	23	3	111	3
5	5	5	2	1	5	5	5	3	5	4	1	1	3	1	4	55	2	5	2	5	2	14	2	4	1	1	5	5	16	2	85	2
5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	2	5	1	2	4	3	59	2	1	4	3	1	9	1	4	4	1	4	5	18	2	86	2
4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	59	2	4	4	4	4	16	3	5	3	4	5	5	22	3	97	2

4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	1	1	5	4	2	59	2	3	4	4	3	14	2	5	3	5	5	5	23	3	96	2
5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	2	3	63	2	4	4	4	4	16	3	5	3	4	5	5	22	3	101	3
2	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	64	3	3	4	4	4	15	2	5	4	5	5	5	24	3	103	3
4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	2	3	2	4	3	3	57	2	3	2	3	2	10	1	5	3	2	5	5	20	2	87	2
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	4	5	3	66	3	2	4	5	5	16	3	5	2	2	4	5	18	2	100	3
5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	1	5	5	5	3	3	67	3	5	3	3	3	14	2	5	4	2	5	5	21	3	102	3
4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44	1	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	1	71	1
5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	1	2	3	4	2	5	61	2	5	3	3	3	14	2	5	3	3	5	5	21	3	96	2
4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	3	4	57	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	3	4	17	2	86	2
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	3	63	2	4	3	3	3	13	2	2	3	4	4	4	17	2	93	2
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	69	3	2	3	4	1	10	1	5	1	4	5	5	20	2	99	3
5	5	4	4	4	4	4	5	1	3	3	4	3	4	3	3	59	2	3	4	4	4	15	2	5	2	1	5	5	18	2	92	2
5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	1	2	2	3	2	3	56	2	5	3	3	3	14	2	3	2	1	5	5	16	2	86	2
5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	66	3	1	4	4	4	13	2	5	3	1	5	5	19	2	98	3
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	1	4	4	4	4	5	69	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	5	5	23	3	110	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	1	67	3	5	5	5	5	20	3	5	3	4	5	5	22	3	109	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	5	65	3	3	3	3	3	12	2	5	5	2	5	5	22	3	99	3
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	73	3	5	3	3	4	15	2	5	3	3	5	5	21	3	109	3

Anexo 6: Autorización de la institución donde se realiza la investigación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos HumanosViceministerio
de Derechos Humanos
y Acceso a la JusticiaDirección General
de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
Año del Diálogo y de Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 16 de noviembre de 2018

CARGO

OFICIO N° 1063 -2018-DGDPAJ-DDPAJ LIMA NORTE

Mag.

MARIA DEL CARMEN ANCAYA MARTINEZ

Coordinadora de la Escuela de Postgrado – Campus Ate

Universidad César Vallejo

Ate.-

ASUNTO : Solicitud para brindar facilidades a desarrollar trabajo de Investigación a la estudiante Irma Flor Espinoza Flor

REF. : Carta de presentación N° 89-2018-EPG-UCV-ATE

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, a fin de brindar facilidades a la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, Irma Maricela Espinoza Flor, respecto a desarrollar su trabajo de investigación en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

JULIO RAÚL ANDRÉS MENDIVIL
Dirección
Dirección Distrital de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia - Lima Norte
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

JRNM/mct

EL PERÚ PRIMERO

Dirección Distrital de Defensa Pública de Lima Norte
Av. Carlos Izaguirre N° 1447 – Los Olivos . Telf. 542-3827

**Declaración Jurada de autoría y autorización para
la publicación del artículo científico**

Yo, Br. Irma Maricela Espinoza Flor, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Ate, identificada con DNI N° 09637016, con el artículo titulado "Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 16 de diciembre de 2018



Br. Irma Maricela Espinoza Flor

DNI N° 09637016

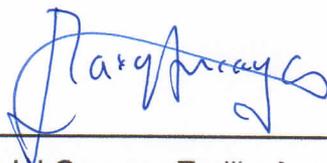
Acta de aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María del Carmen Emilia Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA LIMA NORTE, 2018.”**, de la estudiante **Irma Maricela Espinoza Flor**; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud del **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2018



María del Carmen Emilia Ancaya Martínez

DNI: 10352960



Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORAS:

B^a. Espinoza Flor, Irma Maricela

ASESORA:

Mig. Ancaya Martínez, María Del Carmen

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú
2018

Flora Espinoza



Match Overview

24%

1	repositorio.ucv.edu.pe	7%
2	hera.ugr.es	4%
3	www.slideshare.net	2%
4	www.mujos.gob.pe	2%
5	www.repositorioacademico.uca.edu.pe	1%
6	alicia.concytec.gob.pe	1%
7	conference.aweasia.org	1%
8	polix.uniploto.edu.co...	<1%
9	es.scribd.com	<1%
10	myakide.es	<1%

Yo ESPIÑOZA FLOR IRMA MARI CELA....., identificado con DNI N° 09637016,
egresado de la Escuela Profesional de de la
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"DIAGNOSTICO DEL ESTADO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA
Y ACCESO A LA JUSTICIA LIMA NORTE 2018" en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 09637016.....

FECHA: 11 de ABRIL del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



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

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dr. ESPINOZA FLOR IRMA MARICELA

TESIS TÍTULADA :

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA UMANA
2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



.....
Dra. Maria del Carmen Ancaya Martinez
Asesora Metodológico y Estadística
ORCID ID: 0000-0003-4204-1321