



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión documental y el desempeño organizacional en el
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Estrada Paco, Yuly Alexandra (ORCID: 0000-0002-0314-6844)

Pajares Gamboa, Lourdes Mabel (ORCID: 0000-0003-0564-9282)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestras familias como agradecimiento a su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, durante nuestra formación profesional.

Agradecimiento

Agradecemos esta tesis a Dios, por brindarnos la dicha de la salud y el bienestar espiritual. Asimismo, agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad del crecimiento profesional y a nuestro asesor Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, por darnos su apoyo y brindarnos las mejores herramientas para que esta investigación sea realizable.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.1.1 Enfoque de Investigación.....	20
3.1.2 Tipo de Investigación.....	20
3.1.3 Nivel.....	20
3.1.4 Diseño de Investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1 Población.....	21
3.3.2 Criterios de Selección.....	21
3.3.3 Muestra.....	22
3.3.4 Unidad de análisis.....	22
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
3.4.1 Técnica.....	22
3.4.2 Instrumento.....	23
3.5 Procedimiento.....	26
3.6. Método de análisis de Datos.....	26
3.6.1. Estadística descriptiva.....	27
3.6.2 Estadística Inferencial.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
4.1 Estadística descriptiva.....	28
4.1.1 Estadística descriptiva de la gestión documental.....	28
4.1.2 Estadística descriptiva del desempeño organizacional.....	29
4.1.3 Estadística descriptiva de la identificación de documentos.....	30
4.1.4 Estadística descriptiva de la clasificación de documentos.....	31
4.1.5 Estadística descriptiva de la descripción de documentos.....	32
4.1.6 Estadística descriptiva de la valoración, selección y eliminación de documentos.....	33
4.1.7 Estadística descriptiva de la transferencia de documentos.....	34
4.2 Estadística inferencial.....	35
4.2.1 Prueba de normalidad.....	35
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	35
4.2.3. Prueba de hipótesis general.....	36
4.2.4. Prueba de hipótesis específica.....	37
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumentó de recolección de datos	23
Tabla 2 Validación por juicio de expertos: Variable Gestión Documental	24
Tabla 3 Validación por Juicio de expertos: Desempeño Organizacional	24
Tabla 4 Datos de Expertos	25
Tabla 5 Escala de Medición del Alfa de Cronbach	25
Tabla 6 Tabla de Estadísticos de fiabilidad Global	25
Tabla 7 Tabla de Cronbrach de Gestión Documental	26
Tabla 8 Tabla de Desempeño Organizacional	26
Tabla 9 Resultado descriptivo de la gestión documental	28
Tabla 10 Resultado descriptivo del desempeño organizacional.....	29
Tabla 11 Resultado descriptivo de la identificación de documentos	30
Tabla 12 Resultado descriptivo de la clasificación de documentos.....	31
Tabla 13 Resultado descriptivo de la descripción de documentos	32
Tabla 14 Resultado descriptivo de la valoración, selección y eliminación de documentos.....	33
Tabla 15 Resultado descriptivo de la transferencia de documentos	34
Tabla 16 Gestión documental y desempeño organizacional	35
Tabla 17 Nivel de correlación de Rho de Spearman	35
Tabla 18 Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión documental y el desempeño organizacional.....	36
Tabla 19 Prueba de hipótesis correlacional entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional.....	37
Tabla 20 Prueba de hipótesis correlacional entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional.....	38
Tabla 21 Prueba de hipótesis correlacional entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional.....	39
Tabla 22 Prueba de hipótesis correlacional entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional.....	40
Tabla 23 Prueba de hipótesis correlacional entre la transferencia de documentos con el desempeño organizacional	41

Índice de figuras

Figura 1. La esencia de la gestión documental	10
Figura 2. Dimensiones de la gestión documental	11
Figura 4. Gestión documental.....	28
Figura 5. Desempeño organizacional	29
Figura 6. La identificación.....	30
Figura 7. La clasificación	31
Figura 8. La descripción de documentos	32
Figura 9. La valoración, selección y eliminación.....	33
Figura 10. La transferencia.....	34

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión documental y el desempeño organizacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María 2021; la metodología utilizada fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y corte transversal, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, se utilizó la técnica de encuesta, empleando como instrumento el cuestionario con 39 preguntas con escala tipo Likert, aplicado a una población de 42 colaboradores. La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos con una confiabilidad medido a través el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo como valor 0,984 indicando un nivel alto de fiabilidad asimismo se obtuvo un nivel de significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, y Rho de Spearman de 0,760, confirmándose que la gestión documental tiene relación positiva con el desempeño organizacional. Por tanto, se concluyó que existe una correlación directa entre la gestión documental y el desempeño organizacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el área de la Sub Dirección de Registros Generales, en donde, en la medida que se realice una buena gestión documental permitirá un mejor desarrollo en las actividades y mejorar la toma de decisiones, por ende, se tendrá un buen desempeño.

Palabras claves: Gestión Documental, Desempeño Organizacional, Balanced Scorecard.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between document management and organizational performance in the Ministry of Labor and Employment Promotion, Jesús María 2021; the methodology used was applied, non-experimental design and cross-sectional, quantitative approach and correlational level, using the survey technique, using as an instrument the questionnaire with 39 questions with Likert-type scale, applied to a population of 42 collaborators. The validation of the instrument was carried out through the judgment of experts with a reliability measured through Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a value of 0.984, indicating a high level of reliability, a bilateral significance level of $0.000 < 0.05$, and Spearman's Rho of 0.760, confirming that document management has a positive relationship with organizational performance-collaborators. Therefore, it was concluded that there is a direct correlation between document management and the organizational performance of the Ministry of Labor and Employment Promotion in the area of the Sub-Directorate of General Records, where, to the extent that good document management is carried out, it will allow better development of activities and improve decision making, therefore, there will be a good performance.

Keywords: Document Management, Organizational Performance, Balanced Scorecard.

I. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta la realidad problemática del tema de investigación: La gestión documental y el desempeño organizacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María 2021.

La gestión documental es muy importante para cualquier organización ya que permite un flujo rápido de información, lo cual influirá en un buen desarrollo de las actividades, según Quiroga (2016), en las organizaciones la prioridad final siempre es el manejo de archivos, ya que no se dan cuenta de lo importante que es una eficiente gestión de documentos, que permita el control, la organización y la centralización de información, de esta manera las organizaciones podrán tener accesibilidad a la información de forma más rápida, lo cual reducirá costos, asimismo ahorro en tiempo, y una mejor seguridad en el resguardo de la información, logrando así una mayor productividad.

A nivel internacional, en el último año a consecuencia de la crisis de COVID-19 el desempeño organizacional se ha visto afectado en cierta forma por la falta de accesibilidad a los documentos e información que tiene cada organización, según ATS Gestión Documental (2020), El trabajo remoto adoptado por el COVID-19 expuso las debilidades de las empresas e instituciones en la gestión de los documentos; así cuando a los trabajadores se les ordenó no salir de casa y realizar allí sus labores, en muchos casos no podían realizar bien su trabajo debido a que no tenían acceso a los documentos que necesitan para desarrollar convenientemente sus actividades. Asimismo, la gestión documental no ha alcanzado un óptimo manejo que permita la identificación eficiente de información, según la revista digital Data Center Market (2020) señala que, el 80% de la información en las empresas e instituciones no están organizados y un 70% de la información están contenidos en formatos libres tales como documentos escritos, electrónicos o comentarios. Esta falta de orden de la información y la manera de archivarlos tiene como resultado problemas en la seguridad y complicaciones en la toma de decisiones basadas en información que las entidades poseen.

A nivel nacional, el estado está tomando medidas para poder mejorar la gestión documental a través de la transformación digital, según el PDUEP (2020), en el año

2017 el Modelo de Gestión Documental, que fue aprobado por la Resolución de SEGDI N° 001-2017-PCM/SEGDI, en el cual se definen los procesos y elementos para su implementación, lo que dará paso a una interconexión adecuada entre los sistemas de trámite documentario por medio de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. De esta misma manera se busca que la digitalización de documentos vaya de la mano con la legalidad de los mismos, según RENIEC (2018), La Ley N° 27269 y su reglamento le brindan a la firma digital creada dentro de la IOFE (Infraestructura Oficial de Firma Electrónica) el valor jurídico equivalente a una firma manuscrita, por esa razón, la documentación electrónica firmada digitalmente deberán ser permitidos como prueba en las instancias judiciales así como también en los procedimientos administrativos. Sin embargo, dicha transformación aún no se completa según Everis (2019), el estado peruano está trabajando en la transformación digital, pero es la empresa privada quien avanza más rápido en este cambio, si bien es cierto se está trabajando para simplificar y digitalizar los procesos administrativos. Es necesario que todos los poderes del estado se unan para agilizar este proceso ya que se encuentran muy atrasados (p. 342).

A nivel local, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) específicamente en la Sub Dirección de Registros Generales (SDRG), ubicado en el distrito de Jesús María; según la R.M N° 152-2011-TR (2011), tiene las siguientes funciones: “Administrar los procedimientos y registros administrativos a su cargo, evaluando y proponiendo las mejoras necesarias; resolver en primera instancia, los procedimientos establecidos por las normativas vigentes; brindar una opinión técnica y especializada de acuerdo a su competencia”. Se ha observado, que en el área existe un mal desempeño organizacional y eso se ve expresado a que está diseñado sin la perspectiva del usuario, no se está respetando los procesos debidos en la atención de los procedimientos a cargo, no se está capacitando al personal para la realización de sus labores, no cuentan con los recursos financieros propios para realizar sus actividades, los procedimientos a cargo no cuentan con un soporte digital, asimismo no se utiliza las herramientas tecnológicas que se tiene como la firma digital generando impresión de papel innecesariamente; existe carencia de personal que se encargue de la búsqueda, clasificación y ordenamiento de documentos generando retrasos en la atención de

los documentos, el ambiente físico donde se ubica el archivo es un espacio muy reducido lo que no permite organizar de manera idónea la documentación que se posee, no se cuentan con estímulos que motiven a contar con una cultura organizacional enfocada a la innovación y satisfacción del usuario.

Todo ello se debe a que no existe una adecuada identificación de documentos en el archivo; es decir no se conoce en toda su extensión los documentos que se tiene, no existe una adecuada clasificación de documentos, lo que no permite saber cuáles son los documentos de decisión, constancia, transición y de juicio lo cual no permite una adecuada búsqueda; además de ello no se realiza la descripción de los documentos existentes, es decir no se realiza el análisis de las características que poseen los documentos que se trasladan al archivo, generando un almacenamiento inadecuado, se mantienen documentos más allá del tiempo previsto por las normativas, no se está realizando la transferencia correspondiente en los plazos indicados por el archivo central, no se realiza la digitalización de los documentos lo cual genera que se deterioren y pérdida de cierta información. De mantenerse este problema, se reduciría la capacidad de atención a los documentos presentados por los administrados, así como también se generarían reclamos al área. Por ello, esta investigación pretende analizar la relación entre la gestión documental y el desempeño organizacional de la Sub Dirección de Registros Generales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

La tesis presenta como problema general:

¿Cómo se relaciona la gestión documental y el desempeño organizacional de la SDRG del MTPE, Jesús María 2021?

Como problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional?

- ¿Cuál es la relación entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre la transferencia de documentos y el desempeño organizacional?

A continuación, se presenta la justificación del estudio de la presente tesis:

Justificación teórica, la presente investigación redacta las bases teóricas de los expertos sobre la variable gestión documental, que es muy importante para comprender la gestión de información de manera eficiente que asegure un flujo adecuado de documentación existente, esto se relaciona con la segunda variable el desempeño organizacional, proponiendo un concepto de estudio diferente el cual aporta un nuevo conocimiento científico.

Justificación práctica, la presente investigación tiene como finalidad saber la relación que existe entre la gestión documental y el desempeño organizacional de la SDRG del MTPE Jesús María 2021, esta información permitirá que dicho despacho tome decisiones para gestionar de manera eficiente los documentos e información que maneja, y de esa forma mejorar su desempeño organizacional.

Justificación metodológica, se realizó encuestas como principal instrumento para recopilar información, en la SDRG del MTPE, esto con la finalidad de cumplir con el método científico, asimismo se recopiló información de fuentes y autores confiables que cuentan con la rigurosidad científica.

Justificación social, se recaudó información sobre la manera de gestionar la documentación en la SDRG, para poder identificar y eliminar deficiencias con el objetivo de mejorar el desempeño en la organización y brindar una mejor atención a los usuarios.

La tesis presenta como objetivo general:

Analizar la relación entre la gestión documental y el desempeño organizacional de la SDRG del MTPE, Jesús María 2021.

Como objetivos específicos tenemos:

- Conocer la relación entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional.
- Conocer la relación entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional.
- Conocer la relación entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional.
- Conocer la relación entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional.
- Conocer la relación entre transferencia de documentos y el desempeño organizacional.

Así mismo se definió hipótesis general de la siguiente manera:

Sí existe relación entre la gestión documental y el desempeño organizacional de la SDRG del MTPE, Jesús María 2021.

Como hipótesis específica tenemos:

- Existe relación entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional.
- Existe relación entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional.
- Existe relación entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional.
- Existe relación entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional.
- Existe relación entre la transferencia de documentos y el desempeño organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, damos a conocer trabajos previos, de los cuales dan sustento a nuestra investigación.

Bonal y Ortega (2020), en el artículo “Los procesos de gestión de documentos en la ley general de archivos de México”. Sostuvo como objetivo general en conocer el trato del tema mencionado; con relación al origen, captura y la gestión documental en el lugar mencionado. Fue de estudio cuantitativo con una muestra de 347 referencias, obteniéndose como resultado la existencia de diferencias significativas entre la variable y sub variables como la colocación 29,40%, conservación 26.58%, organización 18.44% y en acceso 15.94% y el resto en un 6%. Esto concluye que la segunda variable se relaciona con los procesos archivísticos tradicionales y novedosos.

Por otro lado; Marcias, Acosta y Jiménez (2020), en su artículo “Document management practices in SMEs”, quien tuvo como objetivo descubrir su ventaja y desventaja para poder mejorar su gestión de información. Realizó un estudio cuantitativo y escala de Likert con una muestra de 27 colaboradores, cada uno perteneciente a diferentes pymes y se midió el nivel de confiabilidad mediante Cronbach. Obtuvo como resultado que el 55.56% tiene problemas con la gestión de los documentos, como la escasa organización, pérdida de informaciones y retrasos en las solicitudes de los documentos. Asimismo, concluyó la existencia de ciertos retos para el manejo de información.

Asimismo; Ramírez, Giménez y Valera (2019), en su artículo de investigación con título “Gestión documental en registros y estadísticas de salud en los hospitales de Venezuela”. Mantuvo como objetivo comprender el flujo de la información y ofrecer superación en el desarrollo de la gestión documental en las áreas de registros y estadísticas en el hospital mencionado. Su población fue de 297 técnicos con una muestra de 27 trabajadores, empleando para ello el cuestionario. Como resultado el 88,89% de las áreas no tiene un manual de las normas y de los procedimientos de archivos y el 92,59% indico que la condición ambiental afecta el cuidado de los documentos. Se concluyó con una propuesta de mejora en el espacio, condición ambiental y mantenimiento de las documentaciones.

Morales (2019), en su artículo “Capital intelectual y desempeño organizacional: el caso de las instituciones de educación básica en México”, el cual tiene como objetivo analizar la influencia de sus variables. Aplicó la metodología cuantitativa con alcance correlacional cuya población fue de 75 instituciones con una muestra de 81 directivos. Adquirió como resultado que existe una relación de un 60.5% entre las variables y un ($r=0,581$; $p=0,01\%$) en sus dimensiones. Conclusión: existe relación entre las variables, ya que una influye de manera significativa con la otra.

Ruiz y Bodes (2014), en su artículo titulado “La gestión documental y su impacto en el Sector empresarial Cubano”, Cuyo objetivo es identificar cuál es el problema que afecta a la gestión de información y documentación, elemento clave para el éxito empresarial. Tuvo como muestra a 22 entidades utilizando como instrumento la entrevista. Como resultado se obtuvo que el 40,9% de las entidades cuentan con suficiente espacio y almacenamiento para los documentos siendo un punto clave para esta actividad, y el 95.4% aporta un porcentaje positivo para la variable calidad. Por otro lado, también menciona que el 50% de las entidades cuentan con personal verdaderamente capacitado para llevar al éxito a las organizaciones. Como conclusión se propuso dos estrategias para la administración de la gestión de los documentos, como el modelo integral y en la herramienta informática.

Los antecedentes nacionales que sustentan la presente tesis son:

Meza (2019), en su investigación titulada “Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, año 2018”. Sostuvo como objetivo de investigación el identificar la conexión entre sus variables mencionadas. Fue un estudio cualitativo y cuantitativo, cuya muestra fue conformada por 92 usuarios, en el cuál se aplicó la técnica de Cronbach en escala Likert. Como resultado, se obtuvo relación entre ambas variables de una alta confiabilidad del 0,920, en el cual; 0,838 en la primera variable y de 0,864 en la segunda variable. Asimismo, se resolvió los datos aplicando el programa SPSS en versión 3.0. Se llegó a la conclusión que si existe la relación entre las dos variables: Gestión documental y satisfacción de usuarios, en el lugar antes mencionado.

Farro (2018), en su investigación titulada “Gestión documental y administración del tiempo en el Poder Judicial Corte Superior, independencia 2018”, Señalo como objetivo el definir la relación existente entre sus variables dentro de la institución pública. Con un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, con la población de 30 trabajadores de la entidad mencionada líneas arriba. Asimismo, usó como el cuestionario y la encuesta. Por otro lado, para poder calcular la veracidad se valió del coeficiente Alfa de Cronbach. Obteniendo como resultado que si existe una relación positiva moderada ($r=0.622$) y significativa ($p<0.05$), entre sus variables.

Lunasco (2017), en su investigación titulada “Gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”. Su objetivo fue establecer la relación entre sus dos variables: Gestión documental y calidad de atención al usuario. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal. El grupo de estudio fue de 135 técnicos. Uso como instrumento el cuestionario de tipo de escala de Likert y se diagnosticó la fiabilidad por medio de Alpha de Cronbach. Se obtuvo como resultado, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.784^{**}$, lo cual indica una correlación positiva muy alta con un $p=0.00$ ($p<0.05$), descartándose la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación entre las dos variables mencionadas

Torres (2017), en su investigación titulada “Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao,2016”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre sus variables, en el cual se empleó el enfoque cuantitativo y el método hipotetico deductivo con un nivel descriptivo y correlacional. Se utilizo el diseño de investigación no experimental con un corte transversal.Su población fue de 20 trabajadores de la CSJCL.Se uso el cuestionario en escala de Likert y Rho de Spearman para la medición de sus variables.Se alcanzó como resultado un Rho de Spearman de 0.845 lo cual manifiesta una correlación elevada entre las variables y un $p = 0000<0.01$. Concluyó que existe una existencia positiva entre las variables señaladas líneas arriba.

Paredes (2016), en su investigación titulada “Gestión documental y desempeño administrativo del personal del estado mayor del grupo de artillería de

campaña N° 503 de Arequipa en el año 2016". Teniendo como objetivo descubrir la relación entre sus variables, gestión documental y desempeño administrativo. La investigación aplicada fue de tipo correlacional, utilizando el método deductivo – cuantitativo con un diseño transversal. Su población fue de 22 colaboradores. El principal resultado, indica la existencia positiva de una relación entre las dos variables, con una "r" de Pearson de 0.693, con una correlación significativa de 0,01 bilateral, asimismo en la primera variable se encontró deficiencias, puesto que; de 22 trabajadores el 95.45% manifestó que la gestión documental es muy deficiente, de igual manera la segunda variable, el 90.91% de los trabajadores también indicó deficiencias. Concluyendo que existe relación entre las dos variables, en donde si una aumenta la otra también aumentará.

A continuación, se mencionará las teorías y conceptos de cada una de las variables de estudio, comenzando por la variable de gestión documental.

En cuanto a la primera variable, la investigación se desarrolló bajo los siguientes enfoques conceptuales: según Cruz (2006) citado en Lunasco (2017), afirma que: son las tareas o procedimientos destinados a obtener una economía mejorada en lo que se refiere al manejo de documentos por parte de las organizaciones; sin embargo para Bustelo (2011) citado en Vizueta (2015), considera que es un procedimiento sistematizado con elementos que se relacionan entre sí en una organización, cuya finalidad es definir políticas, procesos y objetivos que deberán ser alcanzados. Asimismo Fernández y Ponjuan (2008), citado en González (2018), nos dice que es la clave para que los colaboradores accedan a la información de una manera oportuna e indica que también influye en los conocimientos que se puedan adquirir debido a que se trata de colocar a disposición de los miembros de una organización, las experiencias que puedan reutilizarse para un propósito determinado. Según la Norma ISO 15 489 (2001) citado en Rodríguez (2016), es el área responsable que lleva el control sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición y preservación de documentos de manera eficaz, para ello es vital llevar a cabo los procesos de captura, mantenimiento de evidencia así como de obtener la data informativa de las transacciones y actividades de las organizaciones. Finalmente para Russo (2009), la gestión documental enmarca las actividades de coordinación y control que se

relacionan de manera dinámica con la creación, recepción, almacenamiento, organización, preservación, así como acceso y difusión de la documentación, asimismo indica que en las organizaciones la información y la documentación se relacionan según lo planteado en el siguiente gráfico.



Fuente: Russo (2009), La esencia de la gestión documental.
Figura 1. La esencia de la gestión documental

Por otra parte, para Borrás (2006) citado en París (2015), el objetivo de la gestión documental es la eficiencia y el ahorro en la producción, uso, mantenimiento o eliminación de documentos, al margen de su soporte durante todo el proceso de su ciclo de vida.

Asimismo, se muestra en la investigación la importancia de la gestión documental.

Rodríguez et al. (2016), señala que es importante porque permite contar con información sustancial que accede a la toma de decisiones; asimismo según la norma ISO 15489-1:2001 citada en Álvarez (2013) ayuda a efectuar las actividades de manera ordenada, responsable y eficazmente; del mismo modo ayuda a brindar servicios de manera congruente y equitativa; respalda la toma de decisiones gracias a que se documenta dichos hechos; garantiza y permite la continuidad debido a que ante una catástrofe mantiene la memoria de la organización, por lo cual concluimos que la gestión documental es importante ya que permite respaldar

las actividades de las organizaciones, del mismo modo permite un flujo correcto y oportuno de información, lo cual repercute en la toma de decisiones.

Por consiguiente, tras haber determinado diversos conceptos de la primera variable gestión documental y su importancia, según Cruz (2011) se cuenta con las siguientes dimensiones:

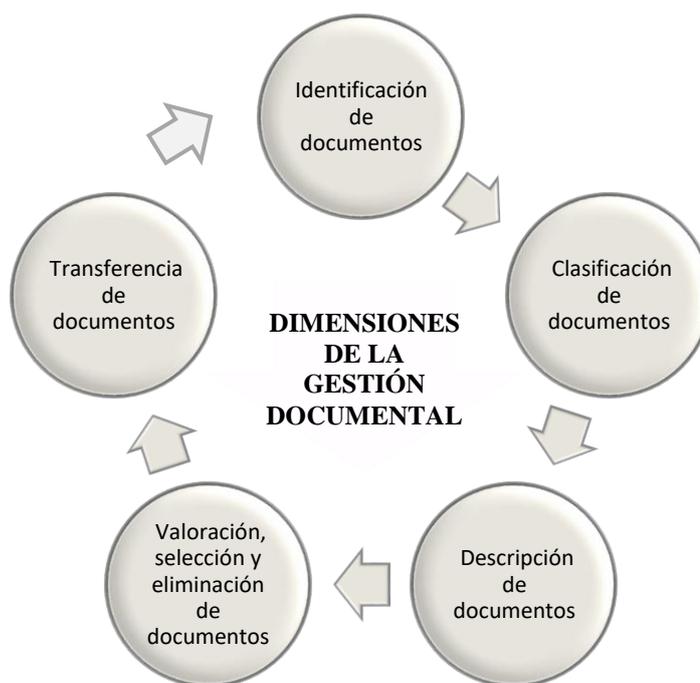


Figura 2. Dimensiones de la gestión documental

Como primera dimensión tenemos la identificación. Es el paso previo a la clasificación de documentos donde se realiza la asignación de series documentales. Según Mendo (2004), investiga las características de los elementos que dan origen al fondo, los cuales son el sujeto productor que se entiende como entidad u órgano que produce y/o el acumulado el fondo y el objeto producido que viene a ser el total del fondo así como los grupos de documentos que lo conforman; en cambio Conde (1992), entiende que es el proceso donde se realiza la investigación y sistematización de categorías en un sentido administrativo y archivístico sustentando así la parte estructural de un fondo, teniendo como finalidad asegurar la valoración de series documentales basado en sus resultados, basado en ello se comprende que también es reconocer mediante la investigación los documentos y su agrupación siendo vital la asignación de series para su

posterior clasificación, asimismo sus objetivos generales según la norma ISAD citada en Bonal et al. (2006), son asegurar que se realicen descripciones coherentes, que sean oportunas y explícitas facilitando así la recuperación de información respecto a documentos de archivo así como el intercambio de la misma, asimismo compartir los datos de autoridad y facilitar que se integren las descripciones que tengan distinta procedencia en un sistema que unifique toda la información.

Como segunda dimensión tenemos, la clasificación, según Duque (2017) es el proceso por el cual la documentación producida o recibida por una determinada área se va separando, y va formando grupos orgánicos. Asimismo Mowafy (2018) también indica que es un proceso que se asigna entre uno o más categorías. Según Schroth & Hody (2020) la documentación mal organizada y clasificada aumenta el riesgo de pérdida y extravío de documentos. Por otro lado para la norma UNE-ISO 15489 (2005), es la identificación ordenada y sistemática correspondiente a las actividades que desempeñan las organizaciones así también se identifican los documentos que se generan por categorías, según los métodos y normas de procedimiento, estructurados de manera lógica que se ven reflejados en un sistema de clasificación. En ese sentido en Andaur (2019), se define que para la forma de clasificar los documentos, existen criterios que se deben seguir: criterio orgánico, la cual se fundamenta en la clasificación de la estructura orgánica. Para este caso, los documentos deben agruparse según área u oficina de origen. El criterio funcional, que nace de las funciones y actividades del área u oficina. Para este caso, los documentos se agrupan asociándolos a las funciones y actividades que el órgano desarrollaba al momento de generar los documentos. El criterio mixto, que viene hacer la combinación de los criterios orgánico y funcional. Para este caso, los documentos se separan según el área u oficina que les dio génesis y, de forma subsecuente, se asocian a la función o actividad que realizaba dicha oficina u área al momento de generar el documento.

Como tercera dimensión tenemos, la descripción de documento, es para Cabezas (2000), el proceso que tiene como finalidad transmitir la información y los detalles más relevantes que están presentes en los documentos mediante una idea general, producido mediante un análisis profundo y comprensión que permitirá

visualizar sus partes a través de palabras o en su defecto términos normalizados, a su vez para Miller citado en Parra y Serna (2020), es un proceso de dar a conocer la información del documento a los usuarios, la descripción abarca la información generada sobre la documentación y sus creadores, la organización así como el control de la información contenida en dichos documentos tanto de manera administrativa como el acceso a dicha información dentro y fuera del archivo; En ese sentido podemos decir que la descripción es un proceso de la gestión documental, donde se realiza el análisis de los documentos así como también de su agrupación, cuya finalidad es obtener los instrumentos que permitirán la descripción y la consulta de los mismos.

Como cuarto dimensión tenemos; la valoración, selección y eliminación de documentos es el proceso de donde se analiza los documentos para determinar los valores que ayudaran a identificar criterios de para establecer los plazos de conservación, para Hercules (2019), es el proceso mediante el cual se analiza el valor de la documentación en las distintas etapas, y se procede a evaluar si se elimina o se conserva permanentemente, asimismo es un proceso vital que se realiza en los archivos, por que ayuda a afrontar la problemática de la explosión documental como por ejemplo la falta de criterios para la organización de los documentos, esto con la finalidad de no incurrir en la destrucción de documentos sin antes realizar la valoración debida; por otro lado evita el gasto innecesario por mantenimiento de grandes agrupaciones de documentos inservibles por la mala gestión de la organización. En ese sentido para Andaur et al. (2018), Podemos clasificar dos tipos de valoración de documentos los primarios que son los que tienen vigencia legal, los secundarios los que se utilizaran con fines informativos, de consulta científica, histórica y cultural.

Como quinta dimensión, transferencia de documentos, es el procedimiento que se realiza sujeto a un planeamiento organizado ordenado y estricto, la cual consiste en trasladar los documentos de un archivo temporal aun archivo central, esto una vez cumplidos los periodos de permanencia establecidos el cual debe basarse en el ciclo de vida de los documentos, es decir en qué etapa se encuentran, según Alberch (2003), es la acción por el cual un grupo de documentos es trasladado del área que los produjo a un archivo con facultades para su tratamiento

y posterior disposición, este traslado se lleva a cabo mediante la elaboración de un instrumento llamado formulario de transferencias, la correcta planificación y organización en la ejecución del traslado es fundamental para el posterior control de dichos documentos y más aún porque permite garantizar en el futuro una correcta organización del archivo permitiendo así una clasificación óptima que permita un rápido acceso a los documentos.

A continuación, se mencionará las teorías y conceptos de la variable de estudio el desempeño organizacional.

En cuanto a la segunda variable; Stoner et al. citado en Charfuelan et al. (2019), lo definen como la medida de la eficiencia y eficacia dentro de las organizaciones mediante el grado de alcance de los objetivos apropiados. Por otro lado Pinedo y Delgado (2020), indican que está influenciado por factores internos y externos dentro de una entidad, mostrando actitudes en su entusiasmo en las actividades realizadas y es medido a través de resultados positivos que genera a la entidad, en donde se muestra las habilidades y conocimientos que puede tener un colaborador para la empresa. Según Camisón (1997) citado en Martínez et al. (2019), plantea que el desempeño organizacional es el éxito de una entidad que se obtiene mediante una buena gestión de recursos y de las estrategias planteadas que permita ofertar productos y servicios que generen una cuota competitiva de mercado, alcanzando resultados financieros satisfactorios. Según Tidd (2001), citado en Yamakawa y Ostos (2011), indica que lo complejo y la falta de estabilidad en el entorno influyen en los factores internos de la empresa; cuanto más beneficioso sea los factores internos con el entorno el desempeño organizacional será mejor, asimismo la estructura organizacional como factor interno de la organización requiere una identificación estructural adecuada para enfrentarse a entornos específicos orientados a una sola estructura que se pueda aplicar en cualquier contexto, para Del Valle (2016) citado en Coaquira (2018), en un enfoque de organizaciones competitivas la importancia del desempeño organizacional radica en la alineación de las actividades y la visión estratégica mejorando así la comunicación tanto interna como externa. Asimismo Nikpour (2017), nos dice que a través de este se muestra el éxito de las organizaciones. Por lo que podemos concluir que el desempeño organizacional es un proceso donde se realiza la gestión

de un conjunto de elementos, como la estructura, el entorno, materia financiera, gestión del talento, con el fin de llegar a los objetivos establecidos por la organización.

A continuación, se describe al Balance Scorecard o Cuadro de Mando Integral como herramienta fundamental para la evaluación del desempeño organizacional.

Como se señaló líneas arriba, permite alcanzar los objetivos y obtener éxito en una organización, es por ello que medir el desempeño es un factor crítico por lo cual se debe contar con una herramienta que permita dar seguimiento a las estrategias planteadas por las organizaciones. Una de los métodos que permiten la medición del desempeño organizacional es el Balanced Scorecard o cuadro de mando integral, según Kaplan y Norton, 1992 citados en Da Silva et al. (2014), es una herramienta que enmarca un conjunto de acciones que garantizan que las organizaciones tengan una visión general rápida y comprensiva de la actividad o negocio que realizan, asimismo dicha herramienta utiliza medidas que ayudan a garantizar una visión rápida en la alta dirección, enfocados en los objetivos que deberán ser supervisados mediante la implantación de metas que serán conocidos como indicadores de desempeño estos indicadores utilizaran como base la misión, la visión y la estrategia, asimismo crea un mapa estratégico, que utiliza un lenguaje simple que facilita la comunicación entre la visión y estrategias planteadas por la organización. Asimismo para Harahap & Wisnu (2020), la idea principal del cuadro de mando integral es que las organizaciones deben establecer objetivos y evaluar sus estrategias basándose en varios criterios, eso quiere decir que si bien es cierto las medidas financieras son importantes en la planificación estratégica, también debemos considerar otras medidas como el servicio al usuario, la moral de los empleados, la calidad del de los servicios, la ética empresarial, la responsabilidad social, entre otro elementos según la organización lo considere necesario.

Por otro lado; Quesado, et al; citado en Vega y Lluglla (2020), definen como una herramienta de gestión organizacional adecuado para obtener indicadores que muestren una visión estratégica de una empresa, encaminado a satisfacer las expectativas de la entidad y de sus colaboradores afectados por los procesos y

acciones de la entidad. El uso de la herramienta cuadro de mando Integral en el sector público, según Kaplan y Norton, 2004 citados en Cabana et al. (2020), las entidades no lucrativas y las administraciones públicas, se deben enfocar en objetivos amplios en la parte superior del cuadro de mando integral ya que ello representara el objetivo a largo plazo lo que permitirá la orientación de mejora a un objetivo de alto nivel en el sector privado los indicadores financieros indican compromiso ante los accionistas, por otro lado en la entidades públicas o no lucrativas los temas financieros no son indicadores de que dichas entidades cumplen o no su misión. Según Ammar (2020), a diferencia de las empresas privadas, el sector público no busca beneficios y ganancia, sino que se centra en la eficiencia y la calidad del servicio que brinda a la comunidad.

A continuación, basados en la evaluación del desempeño organizacional descrito en el párrafo anterior se describirá las dimensiones de la segunda variable según Kaplan y Norton (1996), el cuadro de mando integral se basa en 4 dimensiones: financiera, del usuario o cliente, procesos internos y aprendizaje organizativo e innovación.



Fuente: Kaplan y Norton (1996)

Figura 3: Cuadro de mando integral del desempeño organizacional.

Perspectiva financiera; Según López, 2004 citado en Batista y Rodríguez (2004) involucra, que la entidad pública asigne los recursos financieros que serán destinados a las actividades y acciones estratégicas que influirá en los ciudadanos, por lo que una mala aplicación estratégica impactara en la calidad de los servicios, lo cual generara una mala percepción en los usuarios, quienes son los que financian las actividades estatales. Por otro lado, Richard et al. (2009) nos dice que este es una perspectiva que mira hacia el futuro, ya que llegan a representar el valor actual de los flujos de efectivo. En ese sentido se debe señalar que el propósito de las entidades públicas no es la obtención de utilidades si no el de brindar servicios o productos al público que normalmente no pueden ser proporcionados por empresas del sector privado. Hassnain et al. (2019), señala que tiene como objetivo alcanzar la eficiencia en la orientación y evaluación del desempeño a futuro, mejorando el valor del cliente. Machorro y Romero (2017), nos dice que este indicador analiza la viabilidad económica y la eficiencia en el empleo de los recursos, buscando maximizar los beneficios enfocados al público. Según Stelter (2016), las organizaciones públicas, con el fin de cumplir su misión, deben generar valor a través de costes mínimos y asegurar el apoyo continuo de las autoridades que transfieren los fondos. Es por ello que se mide con el indicador de la disponibilidad de recursos económicos, siendo este un punto clave para llegar al alcance del objetivo.

Perspectiva de usuario o cliente; Según Higuera (2016), la filosofía de gestión considera importante la satisfacción del cliente en cualquier negocio. En ese sentido es fundamental en las entidades del sector público, siendo vital que la organización valore que requerimientos puede satisfacer asimismo a que usuarios está destinado su servicio. En el sector público se convierte en una perspectiva colectiva, ya que se relaciona con la capacidad de brindar servicios o bienes de calidad a los ciudadanos. Por otro lado, Quintero (2019), menciona que esta perspectiva plantea lo que se tiene que hacer para llegar a la satisfacción del cliente y que en el caso de una entidad pública está representada por sus colaboradores, asimismo señala que su objetivo es verificar hasta qué punto la entidad pública crea valor para el cliente a través de sus acciones. Finalmente, Norton y Kaplan citado en Colareta (2017) , nos dice que esta perspectiva ayuda a que la entidad

relacione sus indicadores de éxito con la satisfacción del cliente, es por ello que se tomó a este como su indicador.

Perspectiva de proceso interno; en las entidades públicas, se relacionan con los resultados que puedan obtenerse en la perspectiva del cliente ya que es primordial en el bienestar de los ciudadanos siempre en cuando permita satisfacer las expectativas de la ciudadanía mediante procesos claves, al seleccionar los objetivos e indicadores para la perspectiva de proceso interno se debe considerar que los procesos internos brinden valor a los usuarios. Ríos et al. (2010), señalan que esta dimensión tiene que organizarse muy bien de manera interna para alcanzar su objetivo de llegar a satisfacer las expectativas del cliente, por otra parte también indica que ayuda a potenciar la actitud y el conocimiento de cada miembro de la entidad. Asimismo, Kaplan (2004) citado en Colareta (2017) señala que este se desarrolla a partir de la exigencia del usuario ya que de esta manera se descubrirá los procesos que se debe desarrollar o mejorar dentro de la entidad, definiéndose en lo que se hace y debe de hacer para el logro de la satisfacción de los usuarios.

Perspectiva de aprendizaje e innovación. Esta perspectiva se enfoca en el mejoramiento continuo del desempeño de los colaboradores públicos, en ese sentido para Siegmar & Gomes (2020), la organización que quiera mejorar la innovación y el rendimiento tiene que valorar su cultura organizativa, ya que puede ayudar o dificultar dicha mejora, ello dependerá de los valores que tiene la cultura organizativa, el éxito de una entidad pública depende de los empleados, ya que el personal capacitado brinda servicios de calidad que satisficieran a los usuarios, al mismo tiempo la toma de decisiones, mejorara invirtiendo mejor sus recursos y planificando mejor sus procesos, asimismo, los servidores públicos se sentirán motivados a cumplir con los objetivos de la organización, Quintero (2019) considera que es el motor que permite el crecimiento de todas las dimensiones mencionadas y está integrada por los conocimientos, habilidades y capacidades para adaptarse a cambios dentro del entorno de la entidad pública. Por otro lado, Camisón citado en Del Rio y Santisteban (2010), considera que esta dimensión es fundamental para la entidad al momento de adaptar, integrar y reconstruir sus capacidades a fin de que los colaboradores respondan de manera consiente al cambio que se realiza.

Asimismo, Rodríguez et al. (2010), nos dice que para que esto se pueda cumplir es necesario incentivar y definir una política de formación continua para el servidor público. De acuerdo a lo señalado se tomó como sus indicadores a las capacitaciones del personal y la cultura organizacional.

Finalmente Bonnefoy y Armijo (2005), nos dice que el uso de todas las dimensiones y sus indicadores del desempeño dentro del sector público están vinculados de manera directa con la relación de los resultados de las acciones de las intervenciones públicas, relacionado con la productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque de Investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección de datos.

Hernández et al. (2014), indica que en este enfoque de investigación se apoya en la recolección de datos para que se pruebe la hipótesis basados en el análisis estadístico con la finalidad de poder comprobar algunas teorías planteadas.

3.1.2 Tipo de Investigación

Para Rodriguez (2005), la investigación aplicada se basa en problemas concretos y es una investigación activa ya que depende de sus descubrimientos y teorías. La investigación desarrollada fue de tipo aplicada, ya que se conoce del problema establecido y se busca resolverlo.

3.1.3 Nivel

La presente tesis tiene nivel correlacional, debido a que permite analizar si existe relación o no de las variables gestión documental y desempeño organizacional. Para Bernal (2006), este nivel tiene como fin establecer la relación que existe entre dos variables, lo cual no implica que una sea causante de otra.

3.1.4 Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, según lo señalan Toro y Parra (2006), en este diseño las variables no se pueden manipular puesto que ya han ocurrido es decir no se puede influenciar en ellas ni en sus efectos, en este tipo de investigación se observan las situaciones que ya existen. Asimismo, señala que la investigación trasversal se toma en un solo momento.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de estudio fueron cualitativas con un enfoque cuantitativo. Para Solís (2019), son aquellas que se determinan por su presencia y no es de medición en términos de cantidad.

3.2.1 Primera variable: Gestión Documental

García (2013), define como un grupo de actividades que permite gestionar y controlar; la creación, recepción, mantenimiento, uso y la accesibilidad de los documentos.

La definición operacional de la variable se midió mediante el cuestionario, con escala de tipo Likert, las variables del instrumento contemplan 05 dimensiones y 09 indicadores, el cuál fue dirigido a los colaboradores de la SDRG del MTPE.

3.2.2 Segunda variable: Desempeño organizacional

Chiavenato (2000), señala que es la conducta y todas las actividades visibles en los colaboradores que son necesarios para cumplir las metas de una empresa.

La definición operacional de la variable desempeño organizacional se midió mediante el cuestionario, con escala de tipo Likert. Asimismo, las variables del instrumento contemplan 04 dimensiones y 05 indicadores, el cuál fue dirigido a los colaboradores de la SDRG del MTPE.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para esta investigación la población está conformada 42 colaboradores que laboran en la SDRG del MTPE, siendo finita, ya que se conoce que tiene una cantidad de población determinada.

Para Hernández et al. (2014), "La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174). Por otro lado, para Cabezas et al. (2018), la población finita es cuando se sabe la cantidad exacta que la integra.

3.3.2 Criterios de Selección

3.3.2.1 Inclusión

Según Ruiz y Morillo (2004), son aquellos criterios mediante los cuales se puede definir y dar características a la población de estudio, por lo general se puede definir sexo, edad, y la condición de interés. Para la investigación, se consideró a los

trabajadores de la SDRG, de todos los regímenes laborales, así como también a los practicantes profesionales.

3.3.2.2 Exclusión

Según Ruiz et al. (2004), Señala que quien ya cumplió los criterios de inclusión, será excluido por alguna razón ya que pueden alterar de alguna manera los resultados. Para la investigación no se consideró a las personas que tengan laborando menos de tres meses en el área, así como también se excluyó a los colaboradores de las demás áreas del MTPE.

3.3.3 Muestra

Gomez (2006), determinó que la muestra es una parte representativa de un grupo definido por sus características al que llamamos población.

Se tomó una muestra censal, a la población total de 42 trabajadores, puesto que esta es pequeña y menor a 100, Para Balestrini (2006) citado en Duran, Robles y Rodriguez (2019), esta muestra constituye el total del conjunto de elementos que se van a investigar. En ese sentido no se tomará en cuenta el cálculo para la muestra ni el muestreo, ya que los datos se recogen del total de la población.

3.3.4 Unidad de análisis

Se consideró como unidad de análisis al colaborador de la SDRG del MTPE.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica e instrumento y la confiabilidad usada de la presente investigación se describen a continuación:

3.4.1 Técnica

Se tomó como técnica a la encuesta, porque nos permitió obtener datos reales del colaborador. Para Yuni y Urbano (2006), la encuesta son los procedimientos a través de los cuales se obtiene información válida y confiable, su función básica es la observación y el registro de los fenómenos empíricos mediante el cual se elaboran modelos conceptuales o se contrastaran con los modelos teóricos adoptados.

3.4.2 Instrumento

Asimismo, se empleó el cuestionario por ser una herramienta que permite recoger información vital para la investigación. Según Pere (2001) el cuestionario tiene como finalidad obtener sistemáticamente y de manera ordenada, información sobre la población respecto a las variables o temas que se investigan. Asimismo, García (2004), nos dice que este es un método que se utiliza por medio de interrogaciones con la intención de obtener información del tema investigado ayudando a disminuir las deficiencias encontradas. Para Gomez (2006), el instrumento de medición apropiado debería registrar datos que se pueden observar y representen los conceptos o variables que se tiene previsto investigar. De esa manera se tomó como instrumento al cuestionario Para Grande y Abascal (2007), este instrumento es un grupo de preguntas que lleva a la obtención de información específica para ser realizada la investigación.

Tabla 1

Técnica e instrumentó de recolección de datos

Variable	Técnicas	Instrumento
Gestión documental	Encuesta	Cuestionario
Desempeño organizacional	Encuesta	Cuestionario

El cuestionario de la presente investigación estuvo conformado por, 39 ítems, los mismos que facilitaron medir las variables y las dimensiones que la articulan (variable 01 gestión documental: 5 dimensiones, 9 indicadores y la variable 02 desempeño organizacional 4 dimensiones, 6 indicadores), se usó la escala de Likert ya que los datos fueron de tipo ordinal y permitió medir el nivel de acuerdo y desacuerdo de las afirmaciones planteadas en el cuestionario.

Validez

Se empleó el juicio de tres expertos, permitiendo validar las preguntas del cuestionario donde después de realizar la revisión correspondiente se consideró que dicho instrumento sea aplicado. La validez conlleva relacionar el instrumento de medición con los conceptos descritos en el marco teórico, con el objetivo de determinar si dicho instrumento está relacionado a los conceptos y consideraciones teóricas señaladas, (Namakforoosh, 2005).

Tabla 2*Validación por juicio de expertos: Variable Gestión Documental*

Criterios	Exp.01	Exp.02	Exp.03	Total
Claridad	88%	91%	92%	271%
Objetividad	88%	91%	92%	271%
Pertinencia	88%	91%	92%	271%
Actualidad	88%	91%	92%	271%
Organización	88%	91%	92%	271%
Suficiencia	88%	91%	92%	271%
Intencionalidad	88%	91%	92%	271%
Consistencia	88%	91%	92%	271%
Coherencia	88%	91%	92%	271%
Metodología	88%	91%	92%	271%
TOTAL				2710%
CV				90.33%

En la tabla 2 se valida el promedio obtenido en el instrumento de la valuación realizada por el juicio de expertos, referente a la primera variable Gestión Documental donde obtuvo un 90.33%, el cual significa que está en el rango del 100%, considerándose como excelente y aplicable para la investigación.

Tabla 3*Validación por Juicio de expertos: Desempeño Organizacional*

Criterios	Exp.01	Exp.02	Exp.03	Total
Claridad	88%	89%	92%	269%
Objetividad	88%	89%	92%	269%
Pertinencia	88%	89%	92%	269%
Actualidad	88%	89%	92%	269%
Organización	88%	89%	92%	269%
Suficiencia	88%	89%	92%	269%
Intencionalidad	88%	89%	92%	269%
Consistencia	88%	89%	92%	269%
Coherencia	88%	89%	92%	269%
Metodología	88%	89%	92%	269%
TOTAL				2690%
CV				89.66%

En la tabla 3 se aprecia la validez de la media que tuvo el instrumento de la valuación hecha por el juicio de expertos correspondiente a la variable de desempeño organizacional que tuvo un promedio de 89.66 %, el cual indica que es excelente y aplicable.

A continuación, en la tabla 4 se aprecia los grados académicos y nombres completos de los 3 expertos que validaron el instrumento de esta investigación

Tabla 4

Datos de Expertos

Grado y Nombre		
Experto N°1	Dr.	Navarro Tapia, Javier Félix
Experto N°2	Dr.	Bardales Cárdenas, Miguel
Experto N°3	Mg.	Gonzales Figueroa, Iris Katherine

Confiabilidad

Para corroborar la confiabilidad del instrumento se usó el alfa de Cronbrach, lo que permitió medir el grado de exactitud y precisión de nuestro instrumento. Para Del Rio (2013) , es un indicador de fiabilidad relacionado a la constancia de una prueba como instrumento de medida, de manera resumida es la fiabilidad.

Tabla 5

Escala de Medición del Alfa de Cronbach

Valores	Niveles
> 0.9	Elevada
> 0.8	Aceptable
> 0.7	Regular
> 0.6	Baja
> 0.5	Muy Baja
< 0.5	Nula

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2014)

- Alfa de Cronbach general

Tabla 6

Tabla de Estadísticos de fiabilidad Global

Alfa de Cronbrach	N de elementos
,984	39

Al aplicarse el alfa Cronbrach de manera general se obtuvo como resultado el valor de 0,984 lo cual indica que el cuestionario tiene un nivel elevado de fiabilidad, asimismo es aplicable y se puede emplear en la investigación.

- **Alfa de Cronbach de la variable de Gestión Documental**

Tabla 7

Tabla de Cronbrach de Gestión Documental

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	22

Para la primera variable Gestión Documental se obtuvo como resultado de 0,980 indicando que tiene un nivel elevado de fiabilidad, lo que significa que el instrumento es altamente aplicable en la investigación.

- **Alfa de Cronbach de la variable de Gestión Documental**

Tabla 8

Tabla de Desempeño Organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	17

Para la segunda variable Desempeño Organizacional se obtuvo 0,957 indicando que tiene un nivel elevado de fiabilidad, lo que significa que el instrumento es altamente aplicable en la investigación.

3.5 Procedimiento

Para la presente tesis se aplicó una encuesta a los colaboradores de la SDRG, la información recopilada se trasladó a libro de datos en Microsoft Excel, lo cual permitió organizar la información de una manera óptima.

Luego de ello se trasladó la información organizada al programa SPSS, hallando el alfa de Cronbrach, prosiguiendo se realizó las sumas de cada variable, así como también de sus dimensiones lo cual permitió realizar la comparación de las hipótesis que se plantearon al inicio de esta investigación, ello con el fin de hallar la correlación que existe entre las variables, aceptando así la hipótesis inicial.

3.6. Método de análisis de Datos

Prosiguiendo, en el método de análisis de datos de la investigación se emplearon dos tipos de estadísticas:

3.6.1. Estadística descriptiva

Como anteriormente ya se señaló se usó el programa SPSS, para procesar la información recolectada mediante el cuestionario, lo cual permitió obtener tablas y gráficos estadísticos

Para Rendón (2016), tiene como objetivo sintetizar los datos encontrados en una investigación, a través de su interpretación con cuadros o tablas, gráficos e imágenes.

3.6.2 Estadística Inferencial

Se utilizó la estadística inferencial con la finalidad de contrastar la hipótesis apoyándonos en la formula Rho de Spearman, para ello se realizó la prueba de la normalidad seleccionando la estadística con la que se trabajaría para obtener el resultado deseado. Asimismo, esta investigación es de medición ordinal no paramétrica.

Para Calderón (2010), esta estadística es utilizada para que sea probada la hipótesis, determinando si esta es consistente con los datos obtenidos en la muestra.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo los parámetros establecidos por la Universidad, asimismo se citó concepto de autores realizados en libros, revistas, tesis respetando la norma APA.

Se respetó la información adquirida mediante la encuesta, se trabajó dicha información de una manera íntegra y objetiva. De igual manera se contó con el permiso de la institución para la redacción de la investigación que se desarrolló con la finalidad de contribuir abordando una problemática de la institución.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

4.1.1 Estadística descriptiva de la gestión documental

Tabla 9

Resultado descriptivo de la gestión documental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	8	19,0	19,0	21,4
Válido A veces	18	42,9	42,9	64,3
Casi siempre	9	21,4	21,4	85,7
Siempre	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

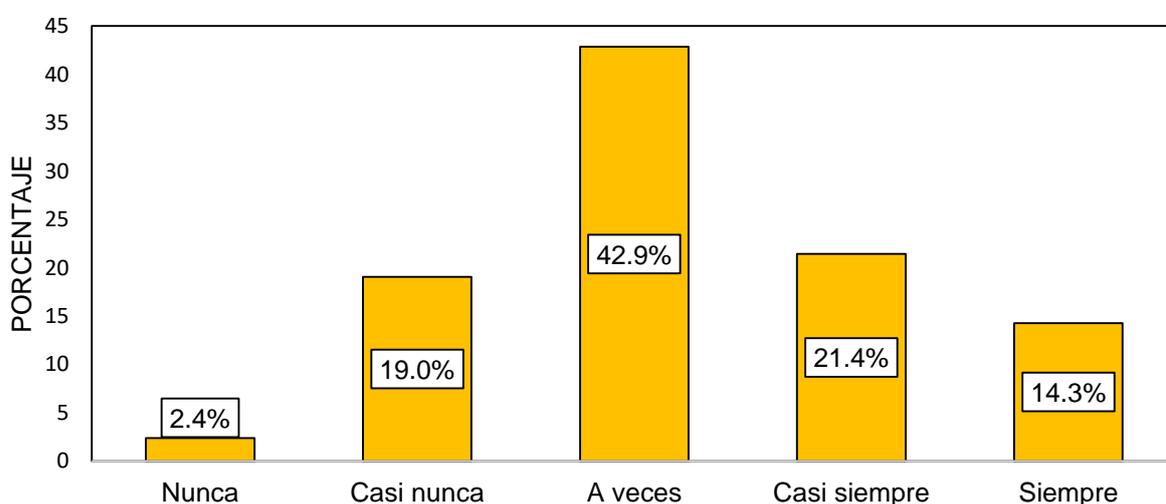


Figura 4. Gestión documental

Los resultados que se visualizan en la tabla 9 y en la figura 1, en la muestra de 42 personas que labora en la SDRG del MTPE en Lima en el año 2021, que representa 100 % de la muestra, un 42,9% con una cantidad de 18 colaboradores respondieron a veces, un 21,4% con una cantidad de 9 colaboradores respondieron casi siempre, por otro lado un 19% con una cantidad de 8 colaboradores respondieron casi nunca y un 2.4% de los colaboradores con una cantidad de 1 colaborador respondió nunca; lo cual indica que una mejor gestión documental, mejorara el desempeño organizacional en la SDRG.

4.1.2 Estadística descriptiva del desempeño organizacional

Tabla 10

Resultado descriptivo del desempeño organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	2	4,8	4,8	4,8
A veces	23	54,8	54,8	59,5
Casi siempre	13	31,0	31,0	90,5
Siempre	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

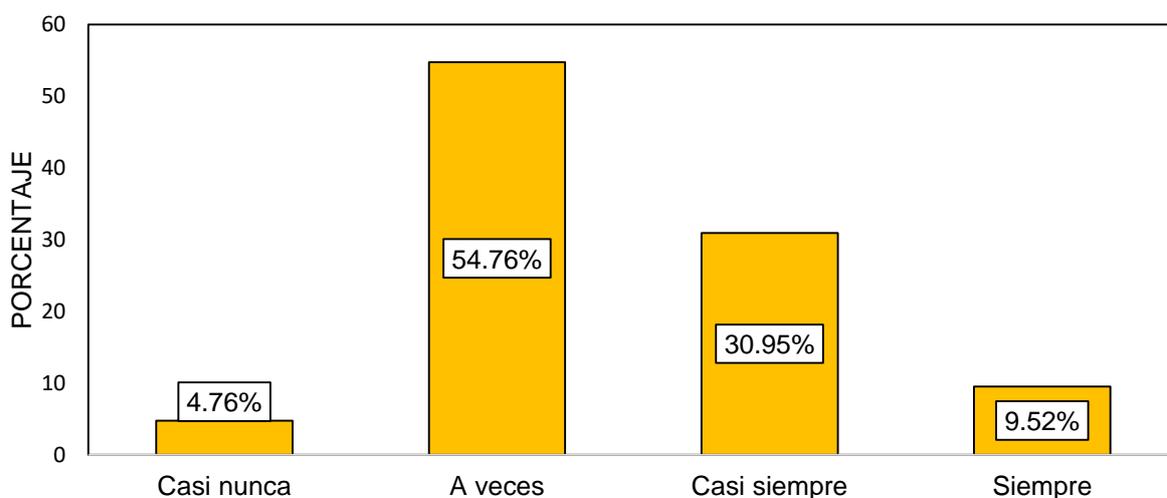


Figura 5. Desempeño organizacional

Visto los resultados que se exponen en la tabla 10 y en la figura 2, en la muestra de 42 personas que laboran en la SDRG del MTPE, en Lima en el año 2021, que representa 100 % de la muestra un 54,8% con una cantidad de 23 colaboradores respondió a veces, un 31% con una cantidad de 13 colaboradores respondió casi siempre, un 9,5% con una cantidad de 4 colaboradores respondió siempre y un 4,8% con una cantidad de 2 colaboradores respondieron casi nunca; indicando que un mejor desempeño organizacional mejora la atención de los administrados.

4.1.3 Estadística descriptiva de la identificación de documentos

Tabla 11

Resultado descriptivo de la identificación de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	9	21,4	21,4	21,4
A veces	10	23,8	23,8	45,2
Casi siempre	10	23,8	23,8	69,0
Siempre	13	31,0	31,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

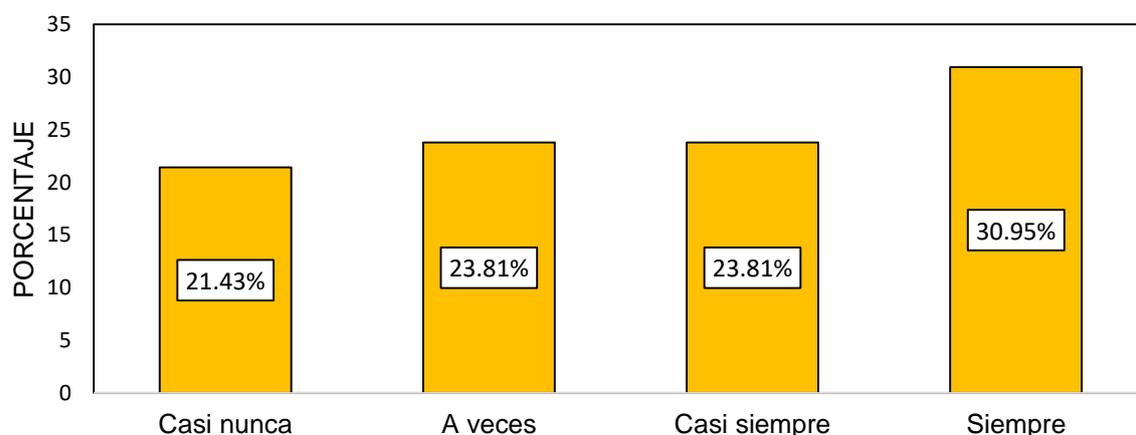


Figura 6. La identificación

Como se puede apreciar en la tabla 11 y figura 3, de la muestra de 42 colaboradores, un 31% con una cantidad de 13 colaboradores respondió siempre, un 23,8% con una cantidad de 10 personas respondió que casi siempre, de igual manera un 23,8% con una cantidad de 10 colaboradores respondió a veces por ultimo un 21,4% con un total de 9 colaboradores respondió casi nunca, lo cual nos señala que la identificación de documentos es importante para el desarrollar las actividades a carago de la SDRG.

4.1.4 Estadística descriptiva de la clasificación de documentos

Tabla 12

Resultado descriptivo de la clasificación de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	23,8	23,8	23,8
Válido A veces	18	42,9	42,9	66,7
Casi siempre	7	16,7	16,7	83,3
Siempre	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

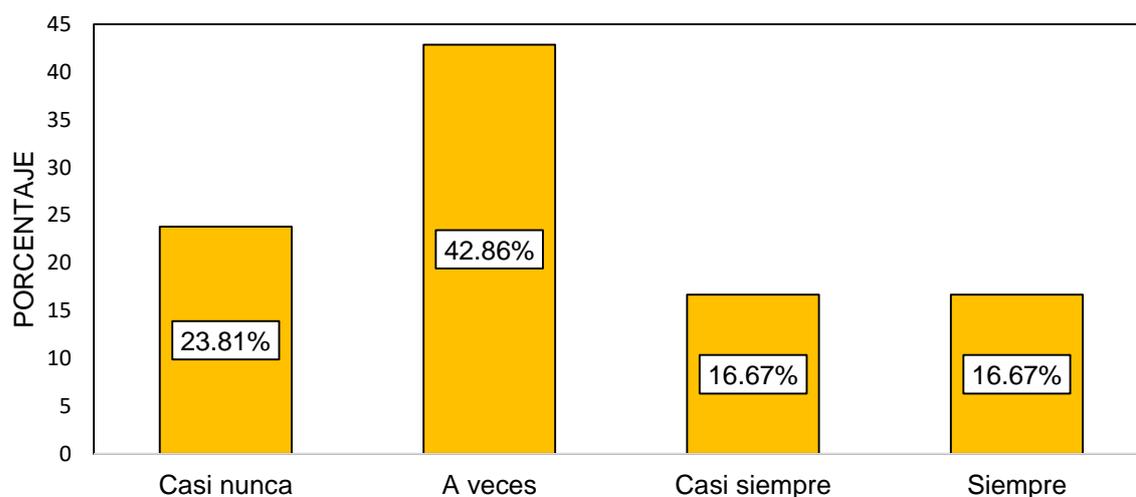


Figura 7. La clasificación

Como se puede apreciar en la tabla 12 y en la figura 4, de la muestra de 42 colaboradores, un 42,9% con una cantidad de 18 colaboradores respondió a veces, un 23,8 con una cantidad de 10 colaboradores respondió casi nunca, un 16,7% con una cantidad de 7 colaboradores respondió siempre y finalmente un 16,7% con una cantidad de 7 colaboradores respondió casi nunca, lo cual indica que la clasificación de documentos contribuye con un mejor ordenamiento de información que la organización posee.

4.1.5 Estadística descriptiva de la descripción de documentos

Tabla 13

Resultado descriptivo de la descripción de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	11	26,2	26,2	26,2
A veces	13	31,0	31,0	57,1
Casi siempre	7	16,7	16,7	73,8
Siempre	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

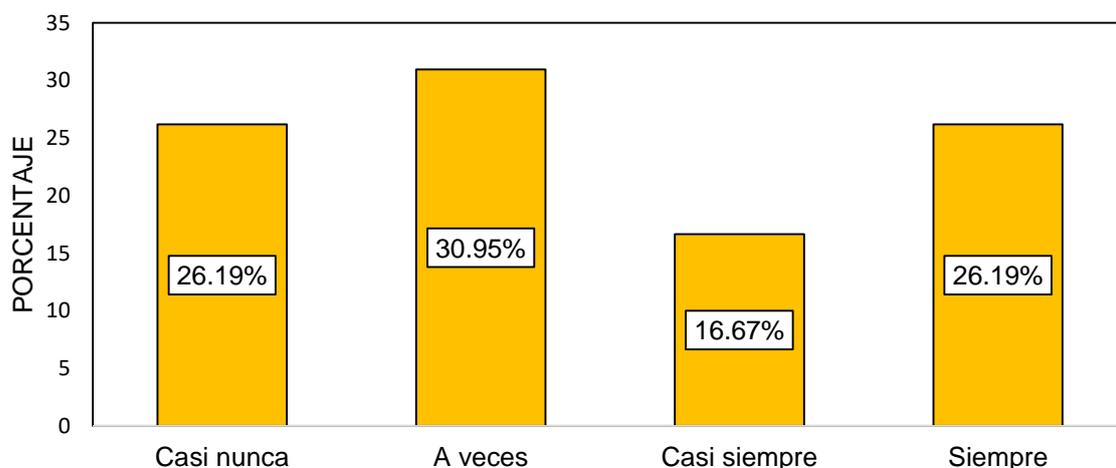


Figura 8. La descripción de documentos

Como se puede apreciar en la tabla 13 y en la figura 4, de la muestra de 42 colaboradores, un 31,0% con una cantidad de 13 colaboradores respondió a veces, un 26,2 con una cantidad de 11 colaboradores respondió casi nunca, un 26,2% con una cantidad de 11 colaboradores respondió siempre y finalmente un 16,7% con una cantidad de 7 colaboradores respondió casi siempre, lo que indica que la descripción de documentos es importante para la ejecución de actividades.

4.1.6 Estadística descriptiva de la valoración, selección y eliminación de documentos

Tabla 14

Resultado descriptivo de la valoración, selección y eliminación de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	15	35,7	35,7	42,9
Válido A veces	13	31,0	31,0	73,8
Casi siempre	7	16,7	16,7	90,5
Siempre	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

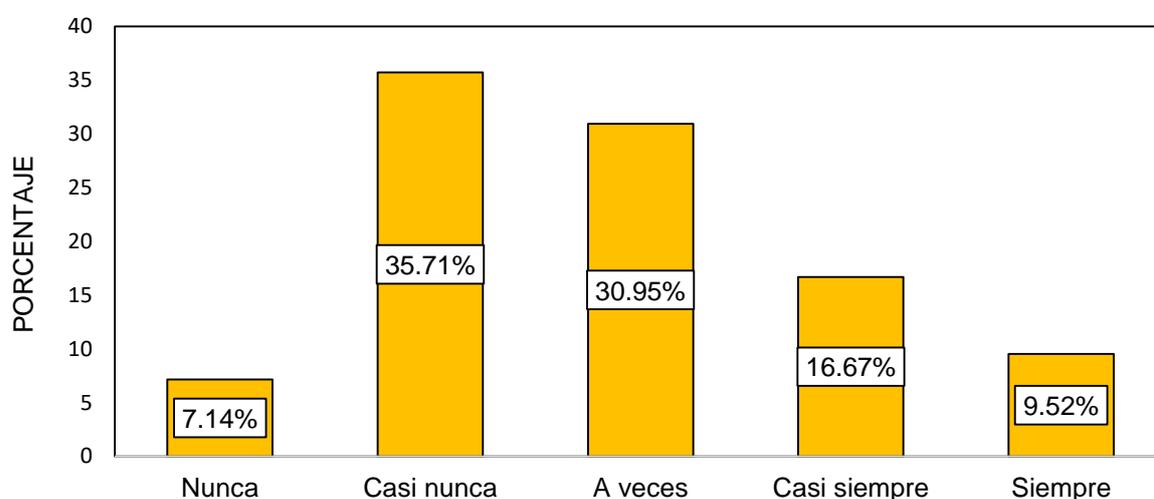


Figura 9. La valoración, selección y eliminación

Como se puede apreciar en la tabla 14 y figura 6, de la muestra de 42 colaboradores, un 35,7% con una cantidad de 15 colaboradores respondió casi nunca, un 31% con una cantidad de 13 colaboradores respondió a veces, un 16,7% con una cantidad de 7 colaboradores respondió casi siempre, un 9,5% con una cantidad de 4 colaboradores respondió siempre y un 7,1% con una cantidad de 3 colaboradores respondió nunca, lo cual indica que la valoración, selección y eliminación de documentos es importante para la correcta disposición de documentos que permiten en trabajo fluido en la organización.

4.1.7 Estadística descriptiva de la transferencia de documentos

Tabla 15

Resultado descriptivo de la transferencia de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	5	11,9	11,9	14,3
Válido A veces	19	45,2	45,2	59,5
Casi siempre	10	23,8	23,8	83,3
Siempre	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

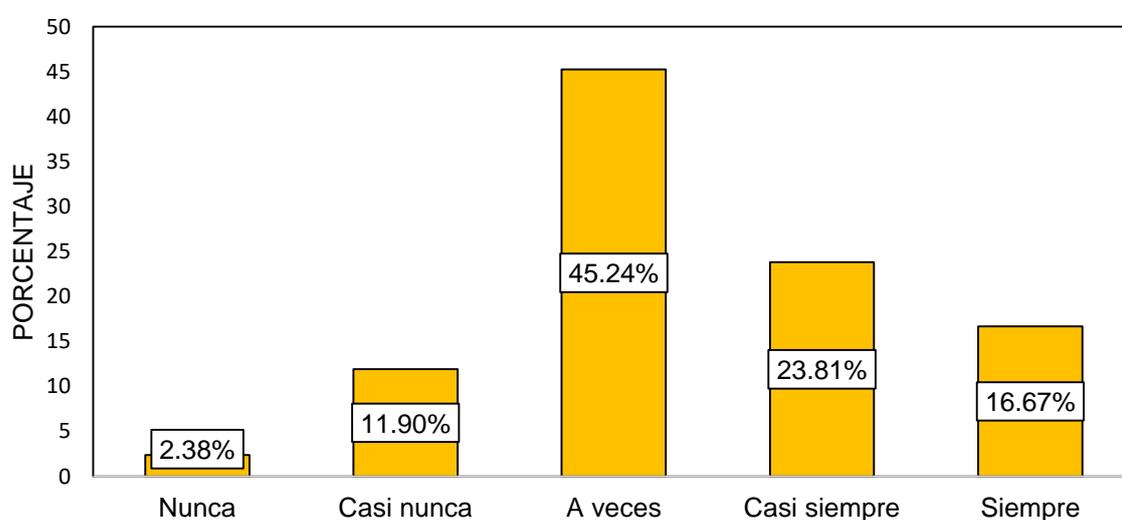


Figura 10. La transferencia

Como se puede apreciar en la tabla 15 y figura 7, de la muestra de 42 colaboradores, un 45,2% con una cantidad de 19 colaboradores respondió a veces, un 23,8% con una cantidad de 10 colaboradores respondió casi siempre, un 16,7% con una cantidad de 7 colaboradores respondió siempre, un 11,9% con una cantidad de 5 colaboradores respondió casi nunca y un 2,4% con una cantidad de 1 colaborador respondió nunca, lo cual indica que la transferencia de documentos permite la mejor conservación de documentos que se ya se trabajaron, mejorando la eficacia de la gestión de documentos.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Se efectuó la prueba de la normalidad con la finalidad de saber si la muestra que se analizó presenta una distribución normal, Martínez et al. (2020) , indica que H_0 describe la presencia de normalidad, en caso el resultado de la prueba indique una $p > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se asumirá la normalidad de residuales.

Tabla 16

Gestión documental y desempeño organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión documental	,245	42	,000	,897	42	,001
Desempeño organizacional	,325	42	,000	,812	42	,000

Luego de haberse planteado la hipótesis general al inicio de la presente investigación, se procedió al desarrollo de la base de datos que se obtuvo a través de la encuesta realizada; para ello se usó el software SPSS 25, como se puede apreciar en la tabla 16, el valor Sig (bilateral) es 0,000 es decir menor a $p < 0,05$, asimismo el valor estadístico de ambas variables es distinto, indicando que la prueba es no paramétrica basados en el valor de significancia, por lo que no existe una distribución normal, por ello se trabajó con el Rho de Spearman. Asimismo, se contrastó la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que el tamaño de la muestra era de 42 personas.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Para poder interpretar las hipótesis

Tabla 17

Nivel de correlación de Rho de Spearman

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente (+/-)	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	correlación nula

0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

4.2.3. Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión documental y desempeño organizacional

- **H₀**: La gestión documental no se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.
- **H₁**: La gestión documental se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.

Decisión:

- Si el valor sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula
- Si el valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión documental y el desempeño organizacional

			Gestión documental	Desempeño organizacional
	Gestión documental	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Rho de Spearman	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

La tabla 18 indica como valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por tanto, se rechaza H₀ y se acepta H₁, entonces; la gestión documental se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,760 lo cual indica que existe una correlación positiva alta entre la gestión documental y el desempeño organizacional.

Prueba de hipótesis correlacional entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional.

- **H₀:** La clasificación de documentos no se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.
- **H₁:** La clasificación de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.

Decisión:

- Si el valor sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula
- Si el valor sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

Prueba de hipótesis correlacional entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional

		La clasificación	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	La clasificación	1,000	,787**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	42	42
Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	42	42

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

La tabla 20 indica como valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por tanto, se rechaza H₀ y se acepta H₁, entonces; la clasificación de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,787 lo que señala que existe una correlación positiva alta entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional.

Prueba de hipótesis correlacional entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional.

- **H₀:** La descripción de documentos no se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.
- **H₁:** La descripción de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.

Decisión:

- Si el valor sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula
- Si el valor sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21

Prueba de hipótesis correlacional entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional

		Descripción		Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Descripción	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Desempeño organizacional		Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

La tabla 21 indica como valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por tanto, se rechaza H₀ y se acepta H₁, entonces; la descripción de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,673 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional.

Prueba de hipótesis correlacional entre la valoración, selección y eliminación de documentos y el desempeño organizacional.

- **H₀:** La valoración, selección y eliminación de documentos no se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.
- **H₁:** La valoración, selección y eliminación de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.

Decisión:

- Si el valor sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula
- Si el valor sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22

Prueba de hipótesis correlacional entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional

		Valoración, selección y eliminación	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Valoración, selección y eliminación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	42
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	42

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

La tabla 22 indica como valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por tanto, se rechaza H₀ y se acepta H₁, entonces; la valoración, selección y eliminación de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,739 lo cual indica que existe una correlación positiva alta entre la valoración, selección y eliminación de documentos y el desempeño organizacional.

Prueba de hipótesis correlacional entre la transferencia de documentos y el desempeño organizacional.

- **H₀:** La transferencia de documentos no se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.
- **H₁:** La transferencia de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021.

Decisión:

- Si el valor sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula
- Si el valor sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23

Prueba de hipótesis correlacional entre la transferencia de documentos con el desempeño organizacional

			La transferencia	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	La transferencia	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Desempeño organizacional		Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

La tabla 23 indica como valor de Sig. (Bilateral) es de 0,000. Por tanto, se rechaza H₀ y se acepta H₁, entonces; la transferencia de documentos se relaciona con el desempeño organizacional del MTPE, Jesús María 2021. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,651 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la transferencia de documentos y el desempeño organizacional.

V. DISCUSIÓN

A través de la discusión se realizó la comparación de los resultados que se obtuvieron con los trabajos previos que se señalaron en el presente estudio.

El objetivo general de esta tesis fue analizar la relación entre la gestión documental y el desempeño del MTPE, Jesús María 2021 específicamente en el área de la SDRG, según los resultados de la tabla 18, se muestra un coeficiente de Rho de Spearman equivalente a 0,760, demostrándose que existe una correlación positiva alta entre la gestión documental y el desempeño organizacional. De igual manera, se realizó una comparación de este resultado con el autor Paredes (2016), quien tuvo como investigación titulada "Gestión documental y desempeño administrativo del personal del estado mayor del grupo de artillería de campaña N° 503 de Arequipa en el año 2016", en el cual obtuvo una "r" de Pearson de 0.693, indicando que existe una relación positiva media. Con estos resultados se afirma coincidentemente que la gestión documental tiene una relación positiva con el desempeño organizacional, afirmando que en la medida que la gestión documental es apropiada, como resultado será positivo el desempeño organizacional, según Bustelo (2011) citado en Vizueta (2015), indica que la gestión documental es un procedimiento sistematizado, ya que tiene elementos que se relacionan entre sí.

En cuanto al primer objetivo específico, conocer la relación entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional, los resultados en la tabla 19 muestran que hubo una correlación positiva alta, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual 0,771 entre las dos variables, en el cual se manifestó que la herramienta de identificación de documentos tiene una relación directa con el desempeño organizacional dentro de la SDRG del MTPE; datos que fueron comparados con el autor Torres (2017), en su investigación "Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016", quien obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0.845 entre la incorporación y la gestión administrativa, el cuál demostró una correlación positiva alta entre sus variables, confirmando una coincidencia positiva. Con estos resultados se afirma coincidentemente que la identificación de documentos si contribuye de manera favorable al desempeño organizacional, resultados que indican que con una correcta identificación de

documentos se puede mejorar la clasificación y ordenamiento a través de la asignación de series documentales aportando, con una buena gestión documental. Cabe señalar que Conde (1992), señala que este es el proceso donde se realiza la investigación y sistematización de categorías en un sentido administrativo y archivístico.

En cuanto al segundo objetivo específico, conocer la relación entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional, los resultados en la tabla 20 mostraron la obtención de un coeficiente de correlación de 0.787, en el cual se manifestó que existe una correlación positiva alta entre la clasificación y el desempeño organizacional, asimismo, estos datos se compararon con lo encontrado por Farro (2018), en su investigación “Gestión documental y administración del tiempo en el Poder Judicial Corte Superior, independencia 2018”, quien evidencia que tuvo como resultado una relación positiva moderada de ($r=0.622$) entre la clasificación de documentos y la administración del tiempo, con estos resultados se afirma coincidentemente que la clasificación de documentos tiene una relación positiva con el desempeño organizacional. Estos resultados confirman que con una buena clasificación de documentos se puede llegar a mejorar la administración de la gestión documental, por ende, a desarrollar mejor las capacidades del desempeño organizacional. Además; Alvare et al. (2013) Señalan que según la norma ISO 15489-1:2001 que este ayuda a brindar servicios de manera congruente y equitativa.

Como tercer objetivo específico, conocer la relación entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional, los resultados obtenidos en la tabla 21 mostraron un coeficiente de correlación de 0,673 indicando que existe una correlación positiva moderada entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional, estos datos se compararon con lo encontrado por Lunasco (2017), en su investigación “Gestión documental y calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017”, quien evidencio que tuvo un resultado de 0,784 con una correlación positiva alta, indicando que existe relación entre la descripción documental y la atención al usuario. Con estos resultados se afirma coincidentemente que la descripción documental tiene una relación positiva con el desempeño organizacional. Estos resultados confirman que con una buena

descripción de las documentaciones se puede ayudar a demostrar un mejor desempeño de los colaboradores, ya que esto facilitaría a que se pueda dar una mejor atención a los usuarios. Asimismo; Cabezas (2000) menciona que es el proceso que tiene la finalidad de transmitir los detalles más relevantes presentados en los documentos mediante una idea general y Miller citado en Parra y Serna (2020) señala que este proceso da a conocer la información del documento a los usuarios.

Como cuarto objetivo específico, conocer la relación entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional. Los resultados obtenidos en la tabla 22 mostraron que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,739, indicando que existe una correlación positiva alta entre las dos variables. Datos que se comparó con Meza (2019), en su tesis "Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, año 2018", quien obtuvo como resultado el 0,920 con una alta confiabilidad, demostrando la relación entre la indagación de la documentación y la satisfacción de usuarios, confirmando una coincidencia positiva. Con estos resultados se confirma que existe una relación positiva entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional. Resultados que confirman que se puede llegar a seleccionar cual es la documentación que tiene mayor valor e importancia y cual se puede eliminar, ayudando a satisfacer más rápido las necesidades de los usuarios, obteniendo así un mejor desempeño. Además; Hercules (2019), señala que es el proceso mediante el cual se analiza el valor de la documentación en las distintas etapas, y se procede a evaluar si se elimina o se conserva.

Como último y quinto objetivo específico, conocer la relación entre transferencia de documentos y el desempeño organizacional. Los resultados obtenidos en la tabla 23 señalaron que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,651, indicando que existe una correlación positiva moderada entre la transferencia y el desempeño organizacional, datos que al ser comparados con Meza (2019), en su tesis "Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, año 2018", quien obtuvo como resultado el 0,920 con una alta confiabilidad, demostrando la relación entre el lugar establecido para

el archivo y la satisfacción de usuarios, confirmando una coincidencia positiva. Con estos resultados se confirma que existe una relación positiva, resultados que confirman que teniendo un lugar establecido para la transferencia de los documentos se desarrolla un mejor desempeño, ya que esto facilita una mejor disposición de ellos. Además, Alberch (2003) señala que este es la acción por el cual un grupo de documentos es trasladado del área que los produjo a un archivo con facultades para su tratamiento y posterior disposición.

VI. CONCLUSIONES

En base a los objetivos propuestos y a los resultados adquiridos en la investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera. Respecto al objetivo general, se logró identificar que existe una correlación positiva alta entre la gestión documental y el desempeño organizacional de la SDRG del MTPE, Jesús María 2021, donde se evidencia una significancia bilateral de 0,000 y el Rho de Spearman de 0,760, por lo tanto; se concluye que ante una buena gestión documental expresado en la identificación, clasificación, descripción y la valoración, selección y eliminación de documentos, así como también la transferencia de documentos, se incrementa el nivel de desempeño organizacional.

Segundo. Según el primer objetivo específico, se identifica que existe una correlación positiva alta entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional, donde se evidencia una significancia bilateral de 0,000 y el Rho de Spearman igual 0,771, concluyéndose que, con una correcta identificación, de documentos, a través de la asignación de series documentales permiten una mejor clasificación y ordenamiento de los documentos, ya que se sabrá el origen de ellos, asimismo mejorar la administración documental manejado por los colaboradores, ayudando a demostrar un mejor desempeño organizacional.

Tercero. En el segundo objetivo específico, se identifica que existe una correlación positiva alta entre la clasificación de documentos y el desempeño organizacional, en el cual el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y el Rho de Spearman es 0.787, concluyendo que una correcta clasificación de documentos permite tener una mejor accesibilidad a la información, lo cual permite una atención más eficiente a los procedimientos a cargos de la organización, aportando a la mejora de su desempeño.

Cuarto. En el tercer objetivo específico, se identifica que existe una correlación positiva moderada entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional, en donde el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y el Rho de Spearman es 0,673, concluyéndose que la descripción de los documentos facilita

la localización de documentos y archivos, permitiendo que se tenga un eficiente servicio de información, lo cual aporta a un mejor desempeño organizacional.

Quinto. En relación al cuarto objetivo específico, se alcanzó a identificar que existe una correlación positiva alta entre la valoración, selección y eliminación de documentos y el desempeño organizacional, en donde el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y el Rho de Spearman es de 0,739, concluyendo que la valoración, selección y eliminación de los documentos permite determinar los plazos específicos en que deben conservarse los documentos y su disposición final, ayudando a facilitar la obtención de ellos y mejorando el flujo de información, para que los colaboradores satisfagan las necesidades de los usuarios de manera más rápida, aportando un mejor desempeño organizacional.

Sexto. En cuanto al último objetivo específico, se logró identificar que existe una correlación positiva moderada entre la transferencia de documentos y el desempeño organizacional, donde el nivel de significancia bilateral es de 0,000 y el Rho de Spearman es de 0,651, concluyendo que la transferencia de documentos evita la acumulación desproporcionada de documentación, facilitando el control, ordenamiento de los documentos, lo cual permite conservar información útil para una correcta toma de decisiones y para conocimiento del desempeño histórico de la organización teniendo un aporte importante en el desempeño organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones expuestas en la presente investigación, se propone las siguientes recomendaciones.

Primera. Al hallarse una correlación positiva alta entre la gestión documental y el desempeño organizacional del MTPE, se recomienda al área de la SDRG, realizar una gestión documental basada en normas técnicas y prácticas que permitan administrar los documentos recibidos y creados de manera eficiente, facilitando la recuperación y accesibilidad de información, asimismo que permitan determinar el tiempo que los documentos deben archivarse, que permita un correcto traslado de documentos y asegurar la conservación de los documentos a largo plazo, lo cual tenga como finalidad un flujo adecuado de información mejorando así el desempeño organizacional.

Segunda. Considerando, una correlación positiva alta entre la identificación de documentos y el desempeño organizacional, por lo que se recomienda establecer criterios fijos en la designación de series documentales de acuerdo a su procedencia (sujeto productor) y funcionabilidad (tipos documentales que se gestiona), asimismo se recomienda establecer mecanismos de revisión periódica de la situación que pudiera influenciar en la procedencia y funcionabilidad de los documentos, con la finalidad de asimilar de manera adecuada modificaciones que se puedan dar en las series documentales.

Tercera. Dada la correlación positiva alta, entre la clasificación y el desempeño organizacional, se recomienda implementar un cuadro de clasificación documental, en ese sentido se debe considerar dos elementos importantes las secciones y las series documentales, para la elaboración de dicho cuadro se debe aplicar el criterio funcional a partir de los procedimientos que atiende el área de manera que se pueda agilizar el acceso a los documentos y expedientes gestionados.

Cuarta. Evaluando la correlación positiva moderada entre la descripción de documentos y el desempeño organizacional, se recomienda realizar una descripción de documentos, utilizando como instrumento la guía de archivo lo cual

permitirá proporcionar información detallada de la entidad o entidades productoras, la organización y el contenido de las agrupaciones documentales con la finalidad de facilitar a los usuarios la comprensión del contenido de los documentos o expedientes, señalando su procedencia, los asuntos y temas que tratan cada documento o expediente, sus características y volumen contenido.

Quinto. Analizando la correlación positiva alta entre la valoración, selección y eliminación de documentos con el desempeño organizacional, se recomienda implementar como instrumento para una adecuada valoración, selección y eliminación de documentos la tabla de selección y valoración lo cual debe ser previamente aprobada por la organización, esta tabla contendrá criterios que ayuden a identificar que documentos deben ser conservados o trasladados al archivo central, ello con la finalidad de evitar la acumulación de documentos innecesarios asimismo dar el tratamiento idóneo a los documentos valiosos, debido a su vigencia administrativa-legal.

Sexto. Teniendo en cuenta la correlación positiva moderada entre transferencia de documentos y el desempeño organizacional, se recomienda implementar la tabla de transferencia, con la finalidad de identificar los documentos que serán trasladados así como también realizar seguimiento continuo a fin de verificar el cumplimiento de plazos que los documentos deben estar en el archivo del área, con la finalidad de conservar preventiva o definitivamente la documentación de interés, así como asegurar y posibilitar el control eficiente y ordenado de la documentación.

REFERENCIAS

- Andaur, G., Díaz, P., & Pereira, K. (2018). Procedimiento de Valoración Documental. Obtenido de <https://bit.ly/305T0qZ>
- Ahmed Maher , M., Hassnain Kadhem , O., & Yasir Sahib, M. (2019). The Use of the Balanced Scorecard in Improving Health Performance - The Study of the Health Sector in Iraq. *Revista internacional de investigaciones y publicaciones multidisciplinarias*, 7. Obtenido de <https://cutt.ly/wkbT8EH>
- Alberch, F. R. (2003). *Los Archivos Entre la Memoria Historica y la Sociedad del Conocimiento*. Barcelona: Editorial UOC.
- Álvarez Álvarez María Janneth, Castro Rojas, M., & Peña Guarín, G. (2013). Knowledge management: a perspective from quality management. *SIGNOS*, 101-1018. Obtenido de <https://bit.ly/3qhgtjj>
- Ammar, C. E. (2020). Balanced Scorecard: An effective Strategy Implementation. *Review of International Comparative Management*, 146-164. Obtenido de <https://bit.ly/3rf0qUv>
- Andaur, G. G., Díaz, E. P., & Pereira, C. K. (2019). Procedimiento Para la Elaboracion del Cuadro de Clasificacion. Obtenido de <https://cutt.ly/VI9srQj>
- ATS Gestion Documental. (09 de 05 de 2020). Obtenido de *ATS Gestion Documental*: <https://bit.ly/384PL7B>
- Batista, J., & Rodríguez, R. (2004). Una Nueva Visión del Cuadro de Mando Integral para el Sector Público. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, 117-148. Obtenido de <https://bit.ly/3868S12>
- Bernal, c. (2006). *Metodologia de la Investigacion para Administracion, Economia, Humanidades y Ciencias Sociales*. Naucalpan , Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Bonal Zazo, J., & Ortego de Lorenzo Cáceres, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México. *Investigación Bibliotecológica*., 197. Obtenido de <https://bit.ly/2MOcNbq>
- Bonal, Z. J., Generelo, L. J., & Travesí, d. D. (2006). *Manual de Descripcion Multinivel (Vol. 2)*. Junta de Castilla y León.
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., & Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*.

- Cabezas Mejía , E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. (D. A. Aguirre, Ed.) Obtenido de <https://cutt.ly/GkbYiA1>
- Cabezas, B. E. (2000). La descripción archivística y su aplicación en documentos particulares: el caso del Album de Figueroa. Diálogos Revista Electrónica de Historia.
- Calderón Saldaña, J. P., & Alzamora de los Godos Urcia , L. A. (2010). Metodología de la Investigación Científica en Postgrado. Obtenido de <https://n9.cl/mrzo>
- Charfuelan Castro , C., & López Chicango, R. (2019). El desempeño organizacional de la cadena de suministros de la empresa embotelladora de agua ASTREA de la ciudad de Tulcán. Obtenido de <https://bit.ly/3sJLLkH>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Bogotá: McGraw-Hill.
- Coaquira, C. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la. Revista de Investigación Apuntes Universitarios, 57-76.
- Colareta Arriola, C. (2017). El Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en las MYPES del Sector Panadero del Distrito de Chorrillos. Obtenido de <https://cutt.ly/4kbYd0c>
- Conde, V. M. (1992). Actas de las Primeras Jornadas sobre Metodología para la Identificación y Valoración de Fondos Documentales de las Administraciones Públicas : (Madrid, 20, 21 y 22 de marzo de 1991). Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General de Bellas Artes y Archivos.
- Cristóbal Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño el la organización pública. Obtenido de <https://bit.ly/388gZKn>
- Cruz, M. J. (2011). Administración de Documentos y Archivos. Madrid: Guilmoría Comunicación Gráfica C.B.
- Da Silva, J. A., Pastor, A. C., & Pastor, J. (2014). El Uso del Cuadro de Mando Integral como Instrumento de Medición. Revista Ibero-Americana de Estrategia - RIAE, 13-31. Obtenido de <https://cutt.ly/PkbYW3V>
- Data Center Market. (15 de junio de 2020). Obtenido de <https://cutt.ly/vklFyUd>
- Del Rio Cortina, J., & Santisteban Rojas , D. (2010). Perspectiva del Aprendizaje Organizacional como Catalizador de Escenarios Competitivos. Revista Ciencias Estratégicas, 20. Obtenido de <https://cutt.ly/2kbYAB3>

- Del Rio, S. D. (2013). Diccionario Glosario de Metodología de la Investigación Social. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Duque, F. B. (2017). Concepto Básico de Archivística. Obtenido de <https://cutt.ly/8kbYKPS>
- Duran, A., Robles, C., & Rodríguez, O. (14 de 01 de 2019). Análisis del modelo de gestión para el desarrollo de innovación tecnológica en las universidades públicas de la Costa Caribe colombiana. Revista Espacios.
- Everis Peru SAC. (abril de 2019). Transformación Digital en el Perú. 342. Obtenido de Universidad de Ingeniería y Tecnología: <https://cutt.ly/9kbYCZO>
- Farro, F. S. (2018). Gestión documental y administración del tiempo en el Poder Judicial Corte Superior, Independencia 2018. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35492>
- Gallo, P. R. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://cutt.ly/mkbY9Zn>
- García Córdoba, F. (2004). Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario. LIMUSA, Noriega Editores. Obtenido de <https://cutt.ly/zkbUiVI>
- García Morales, E. (2013). Gestión de Documentos en la Administración. UOC. Obtenido de <https://cutt.ly/UkbUr0z>
- Gomez, m. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. Argentina: Brujas.
- González Sánchez, A., Guitián González, M., & Mendoza Sarmiento, B. (20 de Mayo de 2018). La gestión documental en función de la preservación del patrimonio documental. Revista Publicando, 14. Obtenido de <https://bit.ly/3uQlnHK>
- Grande, E. I., & Abascal, F. E. (2007). Fundamentos y Técnicas de Investigación y Comercial. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://bit.ly/3jCHkoF>
- Harahap, R., & Wisnu, F. (2020). Modifying Balanced Scorecard as a Strategic Business Source Complete, 35-44. Obtenido de <https://bit.ly/3be0sGA>
- Hercules, V. B. (marzo de 2019). Manual para la Valoración, Selección y Eliminación Documental. Obtenido de MPVSED-MTPS.
- Hernández Sampierí, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

- Higuera, J. (2016). Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de Ventajas del Balance Scorecard en el Sector Publico: <https://bit.ly/3cOoadL>
- J. Richard, P., M. Devinney, T., S. Yip, G., & Johnson, G. (2009). Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best. pág. 88. doi:10.1177/0149206308330560
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). Cuadro de Mando Integral. Barcelona: GESTION 2000.
- Lunasco, D. E. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana. Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana. Peru.
- Lunasco, D. E. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16356>
- Machorro, F., & Romero, M. (2017). Propuesta de un Instrumento de Autoevaluación del Desempeño Organizacional en Instituciones Públicas de Educación Superior en México. Scielo, 08. Obtenido de <https://bit.ly/3kFLA7b>
- Marcias Jiménez , M. A., Acosta Fontalvo, L., & Jiménez Barros, M. A. (2020). Document management practices in SMEs. Records Management Journal, 79. Obtenido de <https://bit.ly/3e4Ps05>
- Martínez , R., Vera , M. A., & Vera , J. G. (2019). Innovación y Desempeño Organizacional en la Industria Automotriz de Puebla México. Revista Internacional Administración & Finanzas, 67-78.
- Martínez Gonzales, M., Toledo Atucha , E., Sánchez Villegas , A., & Faulin Fajardo, J. (2020). Bioestadística Amigable. Barcelona: Elsevier España. Obtenido de <https://cutt.ly/XIF1fLB>
- Mendo, C. C. (2004). A Reflection on Archival Science Methodology. Documenta & Instrumenta, 35-46.
- Meza Cruz, E. (2019). Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018. Obtenido de <https://bit.ly/3tlcCz5>
- Mona, M., Hazem , M.-B., & Amira, R. (2018). An Efficient Classification Model for Unstructured Text Document. iMedPub Journals, 11. Obtenido de <https://n9.cl/64vg9>

- Morales Clark, L. E. (2019). Capital intelectual y desempeño organizacional. Proquest, 24. Obtenido de <https://cutt.ly/kklH2sb>
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la Investigación. México: Limusa S.A. Obtenido de <https://cutt.ly/aklJudT>
- Namakforoosh, M. N. (2005). Metodologia de la Investigacion (Vol. II). Mexico: Limusa Noriega.
- Nikpour, A. (2017). The impact of organizational culture on. Revista Internacional de Liderazgo Organizacional, 08. Obtenido de <https://cutt.ly/TIKO2NT>
- Palencia, M. (2008). 90 Técnicas de Relaciones Públicas. Barcelona: Bresca. Obtenido de <https://cutt.ly/SklJmoJ>
- Paredes, O. M. (2016). Gestión documental y desempeño administrativo del personal de estado mayor del grupo de artillería de campaña N° 503 de Arequipa en el año 2016. Obtenido de <https://bit.ly/3c2btu9>
- París Folch, M. (15 de abril de 2015). La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. Obtenido de TDX (Tesis Doctorals en Xarxa: <https://bit.ly/2OgXVm7>
- Parra, G. M., & Serna, G. H. (2020). La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucional: experiencia de uso del software ICA AtoM en la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano -UNINPAHU- Bogotá, Colombia. E-Ciencias de la Información vol.10 n.1 San Pedro de Montes de Oca.
- Pere, S. P. (2001). Investigación de Mercados. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona Servei de Publicacions.
- Pinedo Dávila, C., & Delgado Bardales, J. (13 de Noviembre de 2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. Revista Científica: Horizonte Empresarial, 14. Obtenido de <https://bit.ly/3sQenJb>
- Plataforma digital unica del Estado Peruano. (23 de enero de 2020). Obtenido de <https://bit.ly/30aVxAe>
- Quintero, R. (2019). Planificación estratégica desde las perspectivas del balanced scorecarden universidades públicas de la costa oriental del lago. Dinamus - Revista de Administración, 16. Obtenido de <https://bit.ly/3e71tT0>
- Quiroga, M. (2016). Revista Empresarial & Laboral. Obtenido de Revista Empresarial & Laboral: <https://bit.ly/3sMcsok>

- Ramírez, E., Giménez, N., & Valera, M. (2019). Gestión Documental en registros y estadísticas de salud en los hospitales de Venezuela. *Revista Cambio Universitario*, 27. Obtenido de <https://cutt.ly/gl9ULL6>
- Rendón Macías , M., Villasís Keeve, M., & Miranda Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 407. Obtenido de <https://cutt.ly/cl9Itji>
- RENIEC. (13 de diciembre de 2018). Obtenido de Noticias sala de prensa: <https://cutt.ly/vl9IK6Y>
- Resolucion Ministerial N°152-2011-TR. (27 de mayo de 2011). Obtenido de Aprobacion del manual de organizacion y funciones - MOF del Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo: <https://acortar.link/lfbNo>
- Rios Manrique, M., Ferrer Guerra, J., Muñoz Colomina, C., & Martínez Vera, M. (2010). El Balanced Scorecard en el área de Recursos Humanos: Caso Gerencia de Compensaciones de una empresa de alimentos. Obtenido de <https://n9.cl/s25rj>
- Rodríguez Cruz, Y., Castellanos Crespo, A., & Ramírez Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.
- Rodríguez Bolívar, M., López Hernández, A., & Ortiz Rodríguez, D. (2010). Implementing the balanced scorecard in public sector agencies: An experience in municipal sport services*. *Revista Latinoamericana de Administración*, 25. Obtenido de <https://n9.cl/jt2ig>
- Ruiz González , M., & Bodes Bas , A. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 16. Obtenido de <https://n9.cl/1b97>
- Ruiz, a., & Morillo, L. (2004). *Investigacion Clinica Aplicada*. Bogota: Editorial Medica Internacional LTDA.
- Russo Gallo, P. (2009). *Gestion Documental en las Organizaciones*. Barcelona.
- Schroth , L., & Hody, B. (2020). The Business Case for Moving to Electronic Documentation. *Safety Management*. Obtenido de <https://n9.cl/qze7>

- Siegmar, K., & Gomes, G. (junio de 2020). Influence of organizational culture on the environments of innovation and organizational performance. *Gestao e Producao*. Obtenido de <https://n9.cl/w9deh>
- Solís Plata, D. J. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de Investigación Científica*. Palibrio, 2019. Obtenido de <https://cutt.ly/4kIKtXM>
- Stelter, B. (2016). The balanced scorecard as a model of achieving strategic objectives in public administration. *Journal of Positive Mangement*. Obtenido de <https://n9.cl/ryas>
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Medellin: Universidad EAFIT.
- Torres, M. N. (2017). *Gestion Administrativa y Gestion Documental del Archivo General de la Corte Superior de Justicia del Callao*, 2016. Obtenido de <https://n9.cl/9egx>
- UNE-ISO 15489-1. (2005). Obtenido de *Revista Española de Documentacion Científica*: <https://n9.cl/z6gp>
- Vega Falcón, V., & Lluglla Jácome, D. (Abril de 2020). El Balanced Scorecard como herramienta de gestión organizacional. *Revista Científica Ecociencia*; Guayaquil Tomo 6, N.º 2, 25. Obtenido de <https://bit.ly/2YRF03x>
- Vizueta Leon, S. (noviembre de 2015). *Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión*. Guayaquil, Ecuador.
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad & Empresa*, 93-115.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar*. Cordova: Brujas.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA MEDICIÓN
VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTAL	García (2013), define como un grupo de actividades que permite gestionar y controlar; la creación, recepción, mantenimiento, uso y la accesibilidad de los documentos.	Se midió mediante el cuestionario, con escala de tipo Likert, las variables del instrumento contemplan 05 dimensiones y 09 indicadores, el cuál fue dirigido a los colaboradores de la Sub dirección de Registros generales del MTPE.	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> Identificación por proceso o función. Identificación por procedencia. 	1-2	Ordinal escala de Likert. (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> Orden Clasificación por Categoría. 	3-4 5-6-7 8-9-10	
			Descripción	<ul style="list-style-type: none"> Registros Descriptivos. 	11-12-13	
			La valoración, selección y eliminación	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Seguimiento 	14-15 16-17	
			La transferencia	<ul style="list-style-type: none"> Programación anual transferencia Preparación de documentos. 	18-19-20 21-22	
			Perspectiva financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de recursos económicos. 	1-2-3	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2000), señala que es la conducta y todas las actividades visibles en los colaboradores que son necesarios para cumplir las metas de una empresa.	Asimismo, las variables del instrumento contemplan 04 dimensiones y 05 indicadores, el cuál fue dirigido a los colaboradores de la Sub dirección de Registros generales del MTPE.	Perspectiva de usuario o cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción al usuario o cliente. 	4-5-6-7	Ordinal escala de Likert. (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Perspectiva de proceso interno.	<ul style="list-style-type: none"> Procesos orientados hacia la atención del usuario Capacitaciones al personal. 	8-9-10-11 12-13	
			Perspectiva de aprendizaje e innovación.	<ul style="list-style-type: none"> Cultura organizacional. Innovación Tecnológica 	14-15 16-17	

Anexo 2

Instrumento de Recopilación de Datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Estimado(a) participante, la presente encuesta es parte de una investigación cuyo objetivo es obtener información de la gestión documental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, lugar donde usted presta sus servicios.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica:

Escala de Valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

GESTIÓN DOCUMENTAL		1	2	3	4	5
Identificación	Identificación por proceso o función					
	1	¿Se realiza la identificación de los documentos de acuerdo a las funciones y actividades en su área?				
	2	¿Se realiza la asignación de series o códigos documentales a los documentos de acuerdo a los procedimientos que se atienden?				
	Identificación por procedencia					
	3	¿Se realizan la asignación de series o códigos documentales a los documentos de acuerdo a su procedencia?				
Clasificación	Orden					
	5	¿Se cuenta con personal capacitado para la clasificación de los documentos?				
	6	¿Se realiza la clasificación de documentos siguiendo un orden específico?				
	7	¿El espacio físico es adecuado para realizar el ordenamiento y clasificación de documentos?				
	Clasificación por categoría					
	8	¿Se realiza la clasificación de los documentos según series o códigos documentales que se les haya asignado?				
	9	¿Se cuenta con un cuadro de clasificación de documentos?				
	10	¿Se realiza la clasificación de documentos según criterios establecidos?				
Descripción	Registros descriptivos					
	11	¿Se enumeran o rotulan los archivos para la ubicación de los documentos?				
	12	¿Se codifica la documentación recepcionada?				

	1 3	¿La documentación tiene descripción en cada carpeta o expediente generado?					
Valoración, selección y eliminación	Evaluación						
	1 4	¿Se realiza la evaluación periódica de los archivos existentes?					
	1 5	¿Se realiza la selección de documentos que se utilizan frecuentemente y aquellos que no son utilizados ni consultados?					
	Seguimiento						
	1 6	¿Existe un seguimiento de las condiciones de almacenamiento de la documentación?					
	1 7	¿Se cuenta con un plan de gestión para eliminación de documentos?					
La Transferencia	Programación anual transferencia						
	1 8	¿Se cuenta con un registro de documentos transferidos?					
	1 9	¿Se cuenta con un cronograma de transferencia documental?					
	2 0	¿Se cuenta con espacio destinado al almacenamiento final?					
	Preparación de documentos.						
	2 1	¿Se cuenta con personal encargado exclusivamente de la preparación de documentos para la transferencia?					
	2 2	¿Se verifica que los documentos a transferir tengan los plazos de permanencia establecidos?					

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) participante, la presente encuesta es parte de una investigación cuyo objetivo es obtener información del desempeño en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, lugar donde usted presta sus servicios.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica:

Escala de Valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
Perspectiva financiera	Disponibilidad de recursos económicos					
	1	¿En el área donde usted se encuentra, se presupuesta los gastos en los que incurrirá periódicamente?				
	2	¿Se asigna presupuesto Independiente al área donde usted presta sus servicios?				
	3	¿Se gestiona oportunamente el presupuesto requerido por su área?				
Perspectiva de usuario o cliente.	Satisfacción del usuario o cliente					
	4	¿Considera usted que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se centra en mejorar la atención de los usuarios?				
	5	¿Considera usted que en su área se enfatiza la importancia de la atención al usuario?				
	6	¿Se mide la satisfacción de los usuarios atendidos?				
	7	¿Considera usted que se aborda seriamente las opiniones y sugerencias de los usuarios?				
Perspectiva de proceso interno	Procesos orientados hacia la atención del usuario					
	8	¿Considera que se atiende las solicitudes de los usuarios dentro de los plazos establecidos?				
	9	¿Se difunde la información respecto a los procedimientos que se atiende?				
	10	¿Considera que se brinda la orientación oportuna a los usuarios para la presentación de documentación?				
	11	¿Considera eficiente el proceso que existe para la atención de solicitudes?				

Perspectiva de aprendizaje e innovación	Capacitaciones al personal					
	12	¿Se realizan capacitaciones de inducción al personal nuevo?				
	13	¿Se realizan capacitaciones que refuercen el conocimiento y ayuden en el desarrollo de actividades que se desarrolla en cada área?				
	Cultura organizacional					
	14	¿Considera usted que en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo se celebra sus logros y aprendizajes?				
	15	¿Considera usted que motivan su participación en eventos y reuniones que pueda organizar el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?				
	Innovación Tecnológica					
	16	¿Considera usted que se cuenta con las suficientes herramientas tecnológicas que faciliten el desarrollo de sus actividades?				
	17	¿Considera eficiente las plataformas virtuales de cada una de las áreas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?				

ANEXO 3

Validez del Instrumento

Formulación de Validación de Expertos “Gestión Documental y Desempeño Organizacional”



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: ESTRADA PACO YULY ALEXANDRA
PAJARES GAMBOA LOURDES MABEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Lima, 03 de febrero del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: ESTRADA PACO YULY ALEXANDRA
 PAJARES GAMBOA LOURDES MABEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

88%

Lima, 03 de febrero del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

Formulación de Validación de Expertos “Gestión Documental y Desempeño Organizacional”



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: ESTRADA PACO YULY ALEXANDRA
PAJARES GAMBOA LOURDES MABEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						91%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

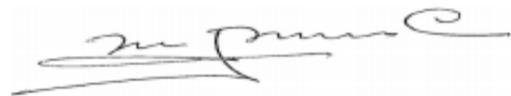
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

91%

Lima, 03 de febrero del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: ESTRADA PACO YULY ALEXANDRA
 PAJARES GAMBOA LOURDES MABEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

89%

Lima, 03 de febrero del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

Formulación de Validación de Expertos “Gestión Documental y Desempeño Organizacional”



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALES FIGUEROA IRIS KATHERINE
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: ESTRADA PACO YULY ALEXANDRA
 PAJARES GAMBOA LOURDES MABEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

92%

Lima, 03 de febrero del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALES FIGUEROA IRIS KATHERINE
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: ESTRADA PACO YULY ALEXANDRA
 PAJARES GAMBOA LOURDES MABEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15		✓		
16		✓		
17	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

92%

Lima, 03 de febrero del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 46461881

ANEXO 4 Matriz de Datos

Variable		GESTIÓN DOCUMENTAL																					
Dimensiones		La identificación				La clasificación						Descripción			Valoración, selec. y elimin.				La Transferencia				
Indicadores		Identificación por proceso o función		Identificación por procedencia		Orden			Clasificación por categoría			Registros descriptivos			Evaluación		Seguimiento		Programación anual transferencia			Preparación de documentos	
Preguntas		P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 20	P. 21	P. 22
PARTICIPANTES	1	2	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4	2	2
	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	4	3	2
	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2
	6	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4
	7	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	8	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	2	5
	9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
	10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2
	11	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4
	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	4	3
	13	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
	14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
	15	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2
	16	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1
	17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5
	19	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
	20	3	3	5	5	3	5	3	5	1	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
	21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3
	22	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
	23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
	24	5	5	5	5	3	5	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3
	25	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	4
	26	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3
	27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3
	28	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4	4	4	3
	29	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4
	30	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	35	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	5	4	4	1	5	5	5	3	5
	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2
	39	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3
	40	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2
	41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	42	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4

Variable	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL																
Dimensiones	Perspectiva financiera			Perspectiva de usuario o cliente				Perspectiva de proceso interno				Perspectiva de aprendizaje e innovación					
Indicadores	Disponibilidad de recursos económicos			Satisfacción del usuario o cliente				Procesos orientados hacia la atención del usuario				Capacitaciones al personal		Cultura organizacional		Innovación Tecnológica	
Preguntas	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17
1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
4	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
6	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3
7	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
8	1	1	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	2	2	4	4
9	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
10	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4
12	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
13	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
15	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
19	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2
21	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
24	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	5
25	3	1	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	1	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	3	2	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
35	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
36	2	1	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2
37	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2
38	2	1	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
39	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	1	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
41	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
42	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4

PARTICIPANTES