



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión organizacional y control de la gestión documental en la  
Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Ruiz Rosales, Jaqueline Elizabeth (ORCID: [0000-0002-9380-749X](https://orcid.org/0000-0002-9380-749X))

**ASESOR:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (ORCID: [0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo al Señor de los Milagros, quien me protege y bendice día a día, a mis dos grandes amores mi madre y mi hijo por ser mi motor y motivo en mi vida por su apoyo y comprensión.

## **Agradecimiento**

A mi madre quien siempre confió en mí y con su apoyo logré mis objetivos, a mi hijo Adrián quien contribuyó con su comprensión por quitarle horas de atención, a los doctores de la UCV por haber compartido sus experiencias, conocimientos y enseñanzas.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45
Anexo 1: Matriz de Consistencia	47
Anexo 2: Operacionalización de las variables	48
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	50
Anexo 4: Acatas de conformidad de instrumento	54
Anexo 5: Prueba piloto	66
Anexo 6: Base de datos de la investigación	68

Anexo 7: Carta Presentación de la UCV ante EMAPE S.A.	71
Anexo 8: Respuesta de solicitud	72
Anexo 9: Evidencia de Encuestas	73
Anexo 10: Resolución UCV aprobando título	76
Anexo 11: Pantallazo de la autoización del Turnitin	78
Anexo 12: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	79
Anexo 13: Dictamen final	80

## Índice de Tablas

Tabla 1. Ficha técnica de la variable Gestión organizacional	16
Tabla 2. Baremación de la variable Gestión organizacional	17
Tabla 3. Ficha técnica de la variable Gestión documental	17
Tabla 4. Baremación de la variable Gestión documental	18
Tabla 5. Validación de los instrumentos. Juicio de expertos.	19
Tabla 6. Rangos de la prueba Alfa de Cronbach.	19
Tabla 7. Resultados de la confiabilidad del cuestionario que mide la variable Gestión Organizacional.	20
Tabla 8. Resultados de la confiabilidad del cuestionario que mide la variable Gestión Documental.	20
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la gestión organizacional	22
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la gestión documental	23
Tabla 11. Tabla de contingencia de la gestión organizacional y gestión documental	24
Tabla 12. Prueba de hipótesis general	25
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 1	26
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 2	27
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 3	28
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 4	29

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencia de la gestión organizacional	22
Figura 2. Distribución de frecuencia de la gestión documental	23
Figura 3. Tabla de contingencia de la gestión organizacional y gestión documental	24

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020. Dentro del marco metodológico la investigación fue de tipo básico, correlacional, con un diseño no experimental y transversal, con enfoque cuantitativo y se empleó el método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., se aplicó cuestionarios relacionados a la gestión organizacional y la gestión documental. Los resultados establecieron que los empleados consideraron que la gestión organizacional no se cumple en un 38.8% y la gestión documental tuvo un nivel alto con 38.8%. Por otro lado, el 31.3% equivalente a 25 empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. encuestados indicaron que la gestión organizacional se cumple lo que derivó en una alta gestión documental. Mientras que la prueba de hipótesis con un Rho de Spearman 0.701 demostró que existe relación significativa entre las variables. Finalmente, la investigación concluyó que existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020.

**Palabras clave:** Gestión organizacional, gestión documental, ROF, MOF, TUPA, MAPRO

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship level of the organizational management and control of the document management in the Central Infrastructure Management of EMAPE SA, period 2020. Within the methodological framework the research was of a basic type, correlational level, with a non-experimental and cross-sectional design, with a quantitative approach and the hypothetical deductive method was used. The sample consisted of 80 employees of the Central Infrastructure Management of EMAPE S.A., for which questionnaires related to organizational management and document management were applied. The results established that the employees considered that the organizational management is not fulfilled in 38.8% and the document management had a high level with 38.8%. On the other hand, 31.3% equivalent to 25 employees of the Central Infrastructure Management of EMAPE S.A. Respondents indicated that organizational management is fulfilled, which resulted in high document management. While the hypothesis test with a Spearman Rho 0.701 showed that there is a significant relationship between the variables. Finally, the investigation concluded that there is a significant relationship between organizational management and control of document management in the Central Infrastructure Management of EMAPE S.A., period 2020.

**Keywords:** Organizational management, document management, ROF, MOF, TUPA, MAPRO

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional la gestión es un asunto de interés para el cumplimiento de las organizaciones donde las estrategias y medidas son ejecutadas para que estas consigan la viabilidad económica pertinente. Esta palabra es empleada en el entorno empresarial, administrativo y en la sociedad. Con respecto a su evolución la gestión empresarial, ha tenido un desarrollo de pensamientos a nivel cultural desde occidente y oriente, logrando la consumación del ser humano en cada uno de los elementos de la sociedad por lo que ha atravesado.

Sin embargo, cada nación en momentos determinados y con sus adecuaciones según sus costumbres y características culturales fueron industrializándose, la nación que sobre sale es Japón que fue en un determinado momento líder industrial, seguido de otros países asiáticos como Corea, Tailandia, Malasia y Taiwán que en la actualidad son reconocidos como los “Tigres de Asia”. Japón, considera que la gestión empresarial debe tener dos elementos fundamentales: primero el mantenimiento en donde se desarrollaran procesos o actividades orientadas a sostener los estándares actuales a través del entrenamiento constante y disciplina, y en segundo lugar se tiene el mejoramiento que consiste en la mejora de los estándares actuales, en otras palabras, determinar estándares más elevados; en conclusión, Japón busca mantener y mejorar sus normas o estándares (Garbanzo, 2016).

En la actualidad, se tiene la costumbre de realizar la presentación de los documentos de manera presencial, por lo que es difícil pensar en una nación en donde los trámites cotidianos se realicen de manera virtual. Pero ya existe una nación que se adelantó a todas, Estonia es la primera nación democrática digital, en donde, su población puede hacer todas sus actividades e intercambios gubernamentales a través de internet salvo algunas excepciones como el matrimonio o la transferencia de propiedades, gracias a la aplicación de las TICs (Tecnología de la Información y la comunicación), según publicación del diario El Comercio (Collera, 2018).

En el ámbito nacional, el 50% del PBI es proporcionado por las Pymes, no obstante, la normativa actual padece de graves conflictos en los temas de formalización y reglamentación de la gestión empresarial (Dirige, 2018). Se debe resaltar que el país es uno de los pocos países en América Latina con mayor probabilidad de crecer y desarrollarse en corto y mediano plazo. La infinidad de oportunidades que nacen y se generan para su economía, como resultado de las inversiones privadas realizadas y por realizar, por ello, estas deben ser respaldadas y propulsadas por una base organizacional que contenga un elevado conocimiento de la estructura financiera de la organización.

La inadecuada gestión organizacional en la Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima - EMAPE S.A., afecta la gestión de sus documentos internos que repercute desfavorablemente en la respuesta oportuna de los trámites que llevan a cabo sus usuarios, perjudicando de esta manera todo el trámite y procedimiento interno, que va desde el ingreso de la solicitud por parte del usuario hasta la emisión y entrega de la resolución final, entregándola generalmente fuera de fecha. Uno de los motivos puede estar en la contratación de profesionales que no se ajustan al perfil requerido en el Manual de Organización y Funciones de EMAPE (Fernández, 2019)

A través de la Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI, se aprobó el Modelo de Gestión Documental, con el propósito de uniformizar los documentos, tanto los físicos como los digitales, con independencia en el procedimiento documental, en la cantidad de personas que participan o de la manera como se inicia el proceso, tomando en consideración los criterios de categorización, seguridad e indexación (Diario El Peruano, 2017). La gestión documental reúne las reglas para gestionar los documentos, se inicia con la creación del documento hasta el resguardo y archivamiento del mismo dentro de la entidad (Betancor, 2016). Un caso importante de gestión documental, ocurrió en la Superintendencia Nacional de Migraciones en donde se tenía cerca de 43 toneladas de papel y a partir de mayo de 2017, se inicia el proceso de digitalización (Andina, 2017).

En base a lo expuesto se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?. Los problemas específicos (Ver Anexo 1).

La investigación se justificó de manera teórica, porque las variables se basaron en teorías, se tiene para la gestión organizacional la teoría de Mansilla (2017) mientras que la gestión documental estuvo respaldada por la teoría de Preciado (2017), estas definirán a las variables y a cada uno de sus elementos. Se justificó de forma práctica, porque el resultado de la investigación permitirá a EMAPE a resolver los problemas existentes en la gestión organizacional y que este afecte positivamente en la gestión documental. Se justificó de forma metodológica porque para establecer la relación de la gestión organizacional y la gestión documental, se diseñó dos instrumentos para la recolección de datos correspondientes a cada variable. Luego de justificar la investigación se presentan los objetivos generales y específicos: Establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020. Los objetivos específicos (Ver Anexo 1).

Para finalizar el presente capítulo, se presentan las hipótesis general y específicas, siendo la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020. Las hipótesis específicas (Ver Anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

Iniciando el bloque de antecedentes internacionales se tomó la investigación de Criollo (2019), en el trabajo de investigación desarrollado sobre gestión organizacional concluyó que la ausencia de métodos de gestión no ha facilitado a la realización de la empresa en el mercado, a causa de la ausencia de comunicación entre los superiores, lo que imposibilita que la información fluya con destino a otras áreas y los empleados no tengan conocimiento sobre la misión y visión asimismo de los objetivos y metas de la empresa. Asimismo, las áreas no cuentan con planificación estratégica, ejecución y control de procedimientos, no se puede corroborar con total exactitud y el simple ingreso a la información, además no se realizan adecuadamente la toma de decisiones.

También Saltos (2019) hizo referencia a la gestión organizacional en el presente trabajo y concluyó que el cambio organizacional colabora al correcto y apropiado diagnóstico de la organización, facilitando la comprensión de que los esfuerzos puntuales que se deben modificar para conseguir un mejoramiento y crecimiento de las actividades operativas y que éstas estén completamente manifestadas en recompensas de tipo económico. Así mismo, Cupuerán (2019) investigó sobre la gestión organizacional, en donde, luego del análisis se observó que el reglamento interno se encontraba desactualizado, el organigrama estructural se encontró mal estructurado y la estructura orgánica por procesos se encontró incompleto. La institución de la investigación, carecía de un Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos y mantenía vigente un reglamento interno incompleto creado el año 2015, esto ha ocasionado problemas en la gestión organizacional y al no poseer un Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, la institución desconoce cuáles son las funciones y responsabilidades de los encargados de las áreas organizacionales.

García (2019) sostuvo que el manual de gestión organizacional facilita la gestión de forma efectiva los procedimientos de importación por medio de un modelo asociativo entre charlas o talleres. Estableciendo y describiendo en el mismo de manera clara la estructura organizacional de la asociación, además de la misión, funciones y responsabilidades y los productos y servicios que se

generan de los distintos cargos y procesos internos que se manejan dentro de la asociación. Otro resultado fue de Asencio, Burgos y Campello (2019) sostuvieron que en la gestión organizacional consiste en un procedimiento de aprendizaje que incluye cuatro características: primero la cultura del aprendizaje, segundo la formación, tercero la calidad estratégica y cuarto el soporte, por lo que los autores concluyeron que se encuentran algunas características que favorecen o colaboran en el aprendizaje organizacional, entregando como resultados ciertos puntos importantes como y hacia donde focalizar el sacrificio para impulsar la formación de conocimiento.

Khalyn (2019), sostuvo que el principio de toda gestión organizacional es optimizar y reducir de manera considerable los costos, tomando en consideración las normas y leyes vigente, asimismo considerando las necesidades actuales y posteriores del mercado. Para ello es importante el empleo de herramientas tecnológicas, pero también es fundamental que se cuente con las condiciones apropiadas, como equipos, funciones claras y adecuadas del personal, las responsabilidades del puesto y la dotación de personal que se ajuste a las necesidades. Por su lado, Basu (2019), indicó que la gestión organizacional eficiente contribuyó a la reducción del estrés asociado al ámbito laboral y sus problemas, en esta época turbulenta por los acontecimientos relacionados con la pandemia el agotamiento de los empleados se ha incrementado; por este motivo, las necesidades de la organización de contar con líderes que cultiven la responsabilidad, honestidad, puntualidad, entre otros valores se hace indispensable para la prosperidad de la organización.

Dodonov, Gorbachyk & Kuznietsova (2019) sostuvieron que los sistemas de gestión son un componente elemental de una gestión de riesgos, en vista que el funcionamiento de una organización se basa en el nivel de supervivencia de la automatización de los procesos, por este motivo la gestión organizacional debe operar desarrollando las actividades o procesos necesarios que permitan conseguir el objetivo de operar con una determinada calidad. De igual modo, Dodonov, Nikiforov, Putyatin & Dodonov (2019), indicaron que la crisis de la gestión moderna se vincula con una gestión organizacional lenta e inadecuada en los procesos existentes en la organización. En la actualidad las modificaciones en

la conceptualización y normas de gestión, y con la disonancia y descoordinación de los métodos de toma de decisiones y modelos matemáticos empleados en la situación verdadera de los procesos y actividades controladas. La complicación de realizar modificaciones es muy grande, lo que genera lentitud en los procesos para ponerlo en la práctica. En ese sentido, Ghita, Badea & Ilie (2019) indicaron que la gestión organizacional en las organizaciones cuando son deficientes debe ser mejorados rápidamente, es importante mencionar que los autores consideraron que los cambios no solo deben respaldarse en el compromiso sino en el cambio de las políticas o directrices. Este proceso de cambio en la gerencia se estableció a través del desdoblamiento de la ambivalencia y descontrol con el propósito de superar las limitaciones convencionales de la situación real de las organizaciones. De igual modo, Moerdijat et al, (2020), mencionaron que la gestión organizacional se respalda en la teoría de la organización del aprendizaje, este es un componente muy relevante en la generación de confianza mutua dentro de un equipo de trabajo. Es importante considerar que se puede colaborar con los empleados en la mejora de la gestión organizacional por medio de la puesta en marcha de organizaciones de aprendizaje.

En la investigación sobre gestión documental, Aguiluz (2020) concluyó que en la organización existe un desorden preocupante debido a que los responsables de archivo se demoran bastante tiempo para la búsqueda de un documento; por ello es relevante que los documentos sean digitalizados para incrementar la integridad y confiabilidad de la información. La gestión documental puede mejorar con la incorporación de la tecnología, la cual permitirá la reducción del tiempo de búsqueda. En ese sentido, en el trabajo desarrollado sobre gestión documental y el tratamiento archivístico, en La Paz – Bolivia, Amorruga y Ticona (2019) concluyeron que el sistema de gestión documental propuesto dio paso a la culminación del mal funcionamiento del archivo en donde imperaba el desorden, la pérdida y manejo de los documentos, del mismo modo el movimiento de los documentos mejoró considerablemente solucionando los diferentes problemas con relación al manejo documental, afianzándose como un modelo en la ejecución de normativas y políticas que aseguren y fortalecen la gestión documental.

Por tal razón, Herrera (2019) concluyó que la gestión documental debe ser considerada como un proceso frecuente y perdurable dentro del ámbito organizacional y los gerentes y jefes deben estar determinados a proporcionar y otorgar la totalidad de los recursos que beneficien su correcta ejecución y realización en cada uno de las actividades y procedimientos organizacional, en vista de que estos benefician ingreso, seguridad y disposición de los documentos para los usuarios.

En Babahoyo – Ecuador, Mora (2019) sustentó sobre la gestión documental y concluyó que los responsables de las áreas deben exigir la puesta en marcha de un programa informático uniformizado para optimizar el incremento de documentos en la organización. La gestión documental es muy relevante en las organizaciones porque permitiría mejorar la calidad de atención cuando se mejoraría la logística de los archivos; generalmente atender con rapidez al usuario genera que los expedientes no sean llenados correctamente o que no se tome en consideración cierta documentación que finalmente será requerida al usuario generándole incomodidad e insatisfacción.

En Ecuador - Guayaquil, en la investigación respecto a gestión documental, Marcillo y Yagual (2019), concluyeron que en la institución existe una desorganización de los documentos, en vista de que no se practican ni aplican las herramientas e instrumentos archivísticos correctos para conseguir una mejor organización de los documentos. Uno de las razones de esta desorganización fue la falta de conocimiento del personal sobre las actividades de custodia, ordenamiento y control de los documentos, asimismo no se cuenta con los recursos necesarios para contar con las herramientas elementales para tener completamente organizados los documentos. Por su lado, la investigación de Ayaz & Yanartas (2020), sostuvieron que las entidades públicas requieren sistemas de información que colaboren en la gestión documental de los documentos que se generan durante su actividad, estos sistemas son plataformas digitales que facilitan la transferencia de documentos a las diferentes áreas de la misma institución.

La gestión de documentos según Abidin, et al, (2020), presentaron una serie de documentos físicos que ha sido un registro y constituye una evidencia relevante en las organizaciones. Todo documento físico puede ser clasificado como de alta, mediana o baja, como también puede requerir un permiso para que sea distribuido por la organización, todos los documentos impresos o físicos deben resguardarse de las amenazas constante de falsificación. A diferencia de los documentos físicos, la gestión de documentos digitales va mucho más que simplemente realizar la revisión y ahorro de dinero y tiempo; dentro de un marco más complejo y completo la gestión documental digital posibilita a los empleados tener la información de manera organizada y oportuna para que sea empleada de la mejor forma posible y que permita la coordinación directa con las todas las áreas de la organización (Rokhayati et al, 2019).

Lamentablemente implementar un sistema de gestión documental digital presenta muchos aspectos negativos asociados con la incorporación de tecnología modernas a las organizaciones públicas, la formación de los empleados, la adquisición de nuevos equipos, la motivación de la dirección o gerencia para emplear sistemas de gestión documental digitales, lo que demuestra el problema heterogéneo de la digitalización de los documentos (Koptyakova, Zinovyeva & Maiorova, 2019). Así mismo, la importancia de la gestión documental se centra en que los documentos administrativos, operativos y otros dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas son las fuentes de información más importante en la actualidad. Estos documentos se desarrollan formalmente en las instituciones y están de acuerdo a la normatividad de estas. Por consiguiente, la información registrada en los documentos es confiable y precisa, respaldada en la información autorizada, frecuentemente está influenciada por las tendencias, opiniones, actitudes, comportamientos y cultura (Kassad, Naser & Shobaki, 2019).

La gestión de documentos es de vital importancia para el éxito diario de las organizaciones, asimismo los empleados son responsables de supervisar que los documentos sean cuidados y protegidos sobre todo los documentos considerados como de vital importancia. La gestión de documentos es considerada dentro de una organización como respaldo para que los procesos fluyan sin retrasos (Thasakdian & Rungsrissawat, 2019). Por este motivo, es importante que el proceso

de digitalización se realice directamente quiere decir a formato HTML, pero eso no sucede, ya que todo documento original se convierte primero a PDF y luego se convierte en HTML. Para ello se debe contar con equipos de gran capacidad, en vista que todo tiempo de respuesta del servidor está sujeto al tamaño del documento (Dewi, Noertjahyana & Wahono, 2019).

Dentro de los trabajos previos nacionales, Medina (2019), consideró en la investigación el estudio de la gestión organizacional concluyendo con la comprobación de que la gestión organizacional se asocia de manera significativa y alta con la calidad de servicio; asimismo los encuestados sostuvieron que la gestión organizacional en la institución fue regular; por otros lados, los elementos de la gestión organizacional como la toma de decisiones, las condiciones y expectativas de la organización y la comunicación entre el personal tuvieron una correlación alta, alta y moderada respectivamente de la calidad de servicio. Por otro lado, en la investigación sobre gestión organizacional y la gestión de documentos Zegarra (2019) sostuvo que la gestión organizacional se relaciona con la gestión documental, pero ésta es considerablemente baja; del mismo modo la relación entre el ROF, MOF, TUPA y MAPRO es positiva y prácticamente nula con relación a la gestión documental.

En la investigación de Carpio (2019) manifestó que la gestión organizacional fue regularmente eficiente, debido a que los encuestados también consideraron como regularmente adecuada a la estructura formal, al organigrama, el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos y el reglamento interno. Con respecto a la estructura informal, es regularmente adecuada, sobre todo, debido a que la cultura organizacional es regularmente adecuada y la toma de decisiones es regularmente acertada y a la vez acertada. En Tarapoto, se presentó y sustentó la investigación sobre gestión organizacional, Navarro (2018) concluyendo que la gestión organizacional se relaciona con la ejecución presupuestal, del mismo modo los componentes de la gestión organizacional como el diseño organizacional y el diseño funcional se relacionan también con la ejecución presupuestal; finalmente bajo la percepción de los encuestados el cumplimiento de la gestión documental es considerado como regular. Por otro lado, en la investigación de Durand (2018) relacionada a la gestión

organizacional concluyó que el perfil profesional tiene una relación directa con la gestión organizacional; del mismo modo la gestión organizacional se relaciona directamente con la formación profesional, la experiencia laboral y las competencias elementos del perfil profesional.

Otro resultado fue el de Iglesias (2019), en la investigación relacionada a la gestión documental, quien concluyó que existen demasiadas diferencias de modo significativas en la gestión de documento de las instituciones públicas investigadas. Además, no se cuenta con disconformidades suficientes en los lineamientos generales; igualmente no se tienen discrepancia en los roles y procesos de la gestión de documentos. Tampoco existen semejanzas en la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos. De igual modo, Cossios (2020) sostuvo que la gestión documental en la actualidad, con relación a los trámites y procedimientos administrativos, es relevante que la documentación se haga en tiempo real, en otras palabras, los procesos se acortan y colaboran en la toma de decisiones de cada área de trabajo. Las evaluaciones son positivas o favorables con respecto a la fiabilidad, seguridad, conformidad, exhaustividad y de carácter sistemático de la gestión documental.

Asimismo, Tafur (2020) concluyó que la gestión documental se ve afectada cuando no se cuenta con un especialista cuya función sea la de clasificar y controlar los documentos que se encuentran almacenados en los archivos, por consiguiente, no se cuenta con la clasificación correcta y apropiada, así como del control respectivo de los documentos que están almacenados en la institución. Por último, Chang (2020) indicó en el trabajo de investigación realizado sobre los procedimientos administrativos que son impactados significativamente por la gestión documental, del mismo modo, la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos impactaron de manera significativa a los procedimientos administrativos. Los encuestados tuvieron la percepción de la gestión documental y sus elementos fueron moderadamente favorables.

Según Prieto (2017) indicó que la gestión organizacional como guía para la proyección y formulación de escenarios utiliza la técnica gerencial que permite ayudar a que la proactividad sea a futuro; todos los hechos y los posibles resultados

que se obtengan de este proceso es mediante estos escenarios que se podrá visualizar. Adicionalmente, Ramírez (2014) manifestó que la gestión organizacional debe ser conceptualizada como la administración de varios subsistemas, creando subsistemas que dependen mutuamente, los cuales interactúan entre sí generando una dinámica unos con otros y cualquier cambio en alguno de ellos, de tal forma que ocasionen efectos en otros subsistemas que influenciará en los demás.

En tal sentido, Mansilla (2017) manifestó que la gestión organizacional es como un método gerencial cuyo desarrollo nos facilita que la organización se extienda en los escenarios futuros, el cual ayude a visualizar los más viables resultados a conseguir. La Gestión Organizacional busca obtener sus objetivos, sin embargo, esta organización desenvuelta o proactiva tiene que alcanzar la satisfacción laboral de los trabajadores. En tal sentido, la gestión organizacional, está simbolizada por los documentos emitidos en la organización, entre los que se tienen el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, el Manual de Organización y Funciones – MOF, el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA y el Manual de Procedimientos – MAPRO.

En el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM concretamente en el Artículo 43° referente a los Lineamientos de Organización del Estado se define al Reglamento de Organización y Funciones como el documento normativo y técnico de la gestión organizacional que incluye la reglamentación de la forma como se organiza una institución; del mismo modo, incluye las funciones y competencias tanto generales como específicas de la totalidad de unidades, además precisa los vínculos subordinación (Diario El Peruano, 2018), De igual modo, Peralta (2016), sostuvo que el Reglamento de Organización y Funciones es un documento que formaliza la estructura de una entidad pública, de carácter legal y técnico, dirigida al sacrificio institucional y a la consecución de la visión, misión y los objetivos de la entidad. Como ya se hizo referencia incluye las funciones generales y específicas, así como las unidades, determinando sus vínculos y obligaciones.

Respecto al Manual de Organización y Funciones, Fernández (2017), sostuvo que es un documento formal que tienen las entidades públicas en donde se plasma el vínculo y sirve de guía para cada uno de los empleados. El MOF

como también es conocido, es un documento que engloba elementalmente esquemas autoritativos habitualmente conocido como el diagrama de relaciones y la simbolización de los componentes de la cantidad significativa de ubicaciones dentro de la entidad.

De esta manera el Manual de Organizaciones y Funciones engloba las funciones detalladas de los puestos de trabajo, los que se realizaron tomando como punto de inicio al esquema orgánico de la institución y a las funciones generales implícitas en el Reglamento de Organización y Funciones, igualmente se toman en consideración las condiciones y exigencias determinadas en el cuadro de asignación de personal (Acevedo, 2015).

En el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en el Artículo 43° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos Generales, sostiene que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), resume y organiza los procesos y actividades realizadas de manera exclusiva, por lo que debe incorporarse una representación clara de todas las condiciones y exigencias, la evaluación del proceso y de los recursos que podrían interponerse, por ello, esta información es elemental para que sea cumplida y respetada por los ciudadanos (Diario El Peruano, 2019). El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sostiene que el TUPA es un documento administrativo que agrupa los procedimientos y actividades individuales de la institución pública, con la finalidad de que los solicitantes desarrollen ante sus diferentes dependencias lo mismo. El objetivo es contar con un instrumento o herramienta para reunir, disminuir y sintetizar todo trámite que realizan los ciudadanos en las instituciones públicas (MINCETUR, 2015).

Dentro de la Directiva N° 002-77-INAP/DNR, concerniente a las Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos (Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR) se conceptualiza el Manual de Procedimiento conocido como MAPRO, como el documento de índole educativo que especifica y organiza las leyes y los procesos para la puesta en marcha de los procedimientos en acatamiento de las funciones internas de cada institución pública; estas leyes

necesariamente deben tener coherencia con las bases legales que cada institución pública presenta (Diario El Peruano, 1977).

Según Grimaldo y Puentes (2014) afirmaron que la gestión documental viene a ser un procedimiento que se basa en el tratamiento y preservación de los documentos, dando inicio con la creación y finalizando con la preservación o eliminación de los mismos, donde debe considerarse los principios de procedencia y orden natural. De la misma manera Russo, (2009, citado por Álvarez y Jurado, 2014) definió que la gestión documental está conformado por un grupo de acciones que permitan realizar coordinaciones y poder controlar aspectos relacionados con la creación, organización, recepción, almacenamiento, conservación, acceso y difusión de documentos”

Sobre la gestión documental Preciado (2017) afirmó que consiste en el procedimiento por el cual se realiza la planificación, manejo y archivamiento de los documentos que las instituciones públicas emiten o reciben, va desde la recepción del primer documento hasta la emisión de la resolución o notificación final hacia el usuario o ciudadano, esta gestión tiene por objetivo contar con un acceso sencillo y simple; en otras palabras, es el conjunto de normas o políticas prácticas las que finalmente se emplearan para gestionar los documentos.

La gestión documental se divide en las siguientes dimensiones: lineamientos generales, roles y procedimientos, recepción, emisión, archivo y despacho. Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) los lineamientos generales del modelo de gestión documental consideran cuatro actividades que se realizan de forma ordenada y estructurada: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho. Por este motivo, las organizaciones tienen que desarrollar, analizar y aceptar los lineamientos generales para llevar a cabo una adecuada gestión de las actividades antes mencionadas, un punto importante a tomarse en consideración es que estas actividades deben ser debidamente documentadas. Los lineamientos generales se establecen en documentos internos que norman la gestión documental en la organización de acuerdo a su naturaleza e índole, estos lineamientos también deben ser establecidos, mantenidos, revisados, y actualizados por los funcionarios de acuerdo a sus competencias.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) los roles deben ser realizados por los responsables de cada función y estas dependerán de su complejidad, procedimientos y tamaño de la organización. La asignación de los roles debe estar debidamente documentada. Adicionalmente, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) indicó que este proceso debe tener como mínimo los siguientes puntos: a) establecimiento de los puntos de recepción de documentos, b) recepción electrónica de los documentos, c) digitalización de los documentos presentados en papel, d) establecimiento de criterios y horarios de atención, e) se consideran los procesos de revisión y validación de documentos, f) se consideran los procesos de entrega o envío de los documentos a las áreas, g) se consideran los criterios para el cargo de recepción, h) se definen los sistemas informáticos a emplear, finalmente i) se considera las particularidades que obstruyan la recepción normal de los documentos.

Emisión consiste en el curso o ruta normal del documento, va desde su generación hasta su respectiva recepción hasta que cumpla con su función administrativa. Es la agrupación de procedimientos y actividades que posibiliten a las organizaciones tanto privadas como públicas sostener el registro de colocación física y estado actual con el propósito de optimizar la actividad y el movimiento del documento (Archivo General de la Nación, 2004)

Archivo es el proceso o espacio donde se agrupa uno o más documentos de cualquier fecha o volumen, elaborados, recepcionados y acumulados, como resultado de la función o proceso de un trabajador u organización, estructurados y conservados, tomando en consideración su orden. Es un espacio que contiene las condiciones necesarias y debe ser gerenciado por personal altamente competente (Fuster, 1999).

Despacho es la entrega de documentos, es el procedimiento que permite asegurar que el documento llegue de manera adecuada y oportuna a su usuario final. La consignación del documento se relaciona con el procedimiento o actividad del documento este puede ser interno como externo, no se toma en cuenta el medio, más bien se debe considerar el procedimiento de control en la recepción y en la entrega o envío del documento (Archivo General de la Nación, 2004).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio fue de tipo básico; Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que este tipo de investigación se genera mediante la búsqueda y afianzamiento de conocimiento y el empleo de cada entendimiento conseguido, perfeccionando los haberes científicos y culturales, alcanzando las posibles soluciones o afinaciones para el conjunto de problemas que se pretenden dar respuesta.

El diseño de investigación fue no experimental y transversal ya que las variables se mantuvieron en su situación habitual, no fueron alteradas ni modificadas intencionalmente, igualmente, recopilación de los datos se realizó en un momento único de tiempo. Aunado a esto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que la investigación no experimental se sustenta en las interpretaciones de cada acontecimiento y cómo se generan espontáneamente a posteriori estudiarlo, fundamentándose en variables y conocimientos que ya ocurrieron sin que intervenga el investigador.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Para el estudio se ha considerado las variables: Gestión Organizacional y Gestión Documental.

Así mismo, para la medición se ha realizado la Operacionalización de las variables, donde se han establecido definición conceptual, definición operacional, dimensiones, indicadores, ítems, escala y niveles/rangos.

Operacionalización de la variable: Gestión Organizacional y Gestión Documental (Ver Anexo 2).

#### **3.3. Población**

Definida como el grupo o agrupación de estudios que coinciden con diversas especificaciones, (Bernal, 2010). La población materia del estudio estuvo

conformada por 80 empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se ha utilizado la encuesta, dicha técnica ha permitido la recolección de los encuestados recoger datos e información, la cual fue empleada como técnica de investigación. Valderrama (2014) mencionó que las técnicas de recopilación de datos sostuvieron que son procesos y herramientas que se emplean en busca de acceder al conocimiento, dentro de estas se encuentran las encuestas, entrevistas, observación, análisis documental y todos los subprocesos que puedan proceder de esas técnicas.

Tabla 1.

*Ficha técnica de la variable Gestión organizacional*

Aspectos complementarios	Detalles
<b>Objetivo:</b>	Establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.
<b>Tiempo:</b>	45 minutos
<b>Lugar:</b>	Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A.
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 16.00
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1. No cumple 2. Regularmente cumple 3. Si cumple
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 4 Dimensión 1: 5 ítems Dimensión 2: 4 ítems Dimensión 3: 9 ítems Dimensión 4: 6 ítems Total 24
<b>Escalas:</b>	1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
<b>Descripción:</b>	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 24 x 5= 120

Si las respuestas son bajas: valor de la escala \* total de ítems= 24 x 1= 24

Rango = valor máximo – valor mínimo=

120 - 24 = 96

La constante = Rango entre número de niveles = 96/3 = 29,33

Si cumple <88 - 120>

**Baremación: \*** Regularmente cumple <56 - 88>

No cumple <24 - 56>

*Fuente. Elaboración propia*

Tabla 2.

*Baremación de la variable Gestión organizacional*

Rango	Gestión organizacional		ROF		MOF		TUPA		MAPRO	
No cumple	24	- 56	5	- 12	4	- 9	9	- 21	6	- 14
Regularmente cumple	56	- 88	12	- 18	9	- 15	21	- 33	14	- 22
Si cumple	88	- 120	18	- 25	15	- 20	33	- 45	22	- 30

*Fuente. Elaboración propia*

Tabla 3.

*Ficha técnica de la variable Gestión documental*

Aspectos complementarios	Detalles
<b>Objetivo:</b>	Establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.
<b>Tiempo:</b>	45 minutos
<b>Lugar:</b>	Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A.
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 16.00
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1. Bajo 2. Regular 3. Alto
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 6 Dimensión 1: 3 ítems Dimensión 2: 3 ítems Dimensión 3: 3 ítems Dimensión 4: 3 ítems Dimensión 5: 3 ítems Dimensión 6: 3 ítems Total 18
<b>Escalas:</b>	1= Nunca.

- 2= Casi nunca
- 3= Algunas veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Con el uso del software SPSS:

Si las respuestas son altas: valor de la escala \* total de ítems 18 x 5= 90

Si las respuestas son bajas: valor de la escala \* total de ítems= 18 x 1= 18

**Descripción:**

Rango = valor máximo – valor mínimo=  
90 - 18 = 72

La constante = Rango entre número de niveles = 72/3 = 24

**Baremación: \***

- Alto <59 - 80>
- Regular <37 - 59>
- Bajo <16 - 37>

*Fuente. Elaboración propia*

Tabla 4.

*Baremación de la variable Gestión documental*

Rango	Gestión documental			Lineamientos generales			Roles y procedimientos			Recepción			Emisión			Archivo			Despacho		
Bajo	18	-	37	3	-	7	3	-	7	3	-	7	3	-	7	2	-	5	2	-	5
Regular	37	-	59	7	-	11	7	-	11	7	-	11	7	-	11	5	-	7	5	-	7
Alto	59	-	80	11	-	15	11	-	15	11	-	15	11	-	15	7	-	10	7	-	10

*Fuente. Elaboración propia*

De la validez del Instrumento, de acuerdo a la técnica se empleó el cuestionario con el objeto de recopilar la información, este instrumento en lo que detalló Valderrama (2014) consistió en una agrupación de interrogantes, elaboradas de forma cuidadosa y están relacionadas a las situaciones y características que son relevantes en el estudio, a fin de que sean respondidas por los sujetos seleccionados en la muestra, la herramienta de recolección de datos tuvo una validez de contenido, dicha validación se ejecutó por medio de la validez de juicio de expertos, donde se envió el instrumento a través del correo electrónico a dos especialistas con las competencias de conocimiento del tema y un metodólogo para verificarlo y hacer la evaluación respectiva de los ítems una vez ejecutado los evaluadores concedieron el veredicto al instrumento como aplicable. A continuación, se presenta la tabla.

Tabla 5.

*Validación de los instrumentos. Juicio de expertos.*

Expertos	Suficiencia del Instrumento	Resultado del Instrumento
Experto 1: Dr. Alejandro Menacho Rivera	Hay Suficiencia	Aplicable
Experto 2: Dra. Mirtha Sánchez Farias	Hay Suficiencia	Aplicable
Experto 3: Mg. César Garay Ghilardi	Hay Suficiencia	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

El resultado del análisis se evidencia que, a través del criterio de los expertos, señalan que hay suficiencia del instrumento en relación lógica para la obtención de los datos a fin de lograr el objetivo del estudio, por lo tanto, es aplicable.

La confiabilidad, en la investigación se aplicará el coeficiente Alfa de Cronbach herramienta que permitirá medir estadísticamente la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que la confiabilidad del cuestionario es el nivel en que un cuestionario genera resultados congruentes y apropiados, se realizó un piloto como prueba a 15 empleados que no serán tomados en la muestra.

Una vez realizada el coeficiente Alfa de Cronbach su resultado fue confrontado con la tabla de valores del coeficiente Alfa de Cronbach, elaborado por George y Mallery (2003) en donde proponen las siguientes calificaciones al referido coeficiente:

Tabla 6.

*Rangos de la prueba Alfa de Cronbach.*

Coeficiente Alfa de Cronbach	Cálculo	Conclusión
Coeficiente Alfa >	0,9	Excelente
Coeficiente Alfa >	0,8	Bueno
Coeficiente Alfa >	0,7	Aceptable
Coeficiente Alfa >	0,6	Cuestionable
Coeficiente Alfa >	0,5	Pobre
Coeficiente Alfa <	0,5	Inaceptable

*Fuente. George & Mallery (2003)*

A continuación, se detalla los resultados de las pruebas de confiabilidad de cada instrumento empleado en la recolección de datos:

Tabla 7.

*Resultados de la confiabilidad del cuestionario que mide la variable Gestión Organizacional.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,979	24

*Fuente: Prueba piloto*

Comparando el resultado obtenido en la tabla 7 con los valores del coeficiente Alfa de Cronbach de la tabla 6, el instrumento de la variable Gestión organizacional de la prueba piloto que se tomó a los empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. tuvo un coeficiente de 0.979 por lo tanto el instrumento presentó un nivel de confiabilidad excelente.

Tabla 8.

*Resultados de la confiabilidad del cuestionario que mide la variable Gestión Documental.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,982	18

*Fuente: Prueba piloto*

Comparando el resultado obtenido en la tabla 8 con los valores del coeficiente Alfa de Cronbach de la tabla 6, el instrumento de la variable Gestión documental de la prueba piloto que se tomó a los empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., tuvo un coeficiente de 0.982 por lo tanto el instrumento presentó un nivel de confiabilidad excelente.

### **3.5. Procedimiento**

Para realizar los instrumentos se presentó una carta de presentación y autorización para realizar el estudio en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., así mismo obtenido la autorización, por medio del correo electrónico y WhatsApp se realizaron las encuestas virtuales, las cuales posteriormente fueron procesadas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de la recopilación de la información se procedió a la elaboración de una base de datos elaborada con dos entradas, en las columnas se registraron las preguntas de los cuestionarios y en las filas los encuestados. Luego se procedió a la suma de los ítems que conforman las dimensiones y las variables con el propósito de convertir los datos nominales a ordinales a través de la baremación. Una vez obtenidos los resultados de este proceso de baremación se procedió a encontrar los resultados aplicando dos estadísticas la descriptiva por medio de la distribución de frecuencias y tablas cruzadas y la estadística inferencial por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La aplicación científica de la investigación respeta y acata los requisitos y criterios determinados por el enfoque del estudio de índole cuantitativa de la Universidad César Vallejo (Resolución N° 0089), que recomienda mediante el protocolo los pasos a seguir. Igualmente, se acata con cumplir el respeto a los derechos de los diversos autores que se citan en el presente trabajo y detallados en las referencias bibliográficas elaboradas acorde a la Norma APA 7ma. edición. Finalmente se hace uso y respeto de la información considerando el anonimato y la confiabilidad de la información obtenida.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados Descriptivos

##### Distribución de frecuencia de la variable: Gestión organizacional

Tabla 9.

*Distribución de frecuencia de la gestión organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No cumple	31	38,8	38,8	38,8
	Regularmente cumple	23	28,7	28,7	67,5
	Si cumple	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta – SPSS 25.0

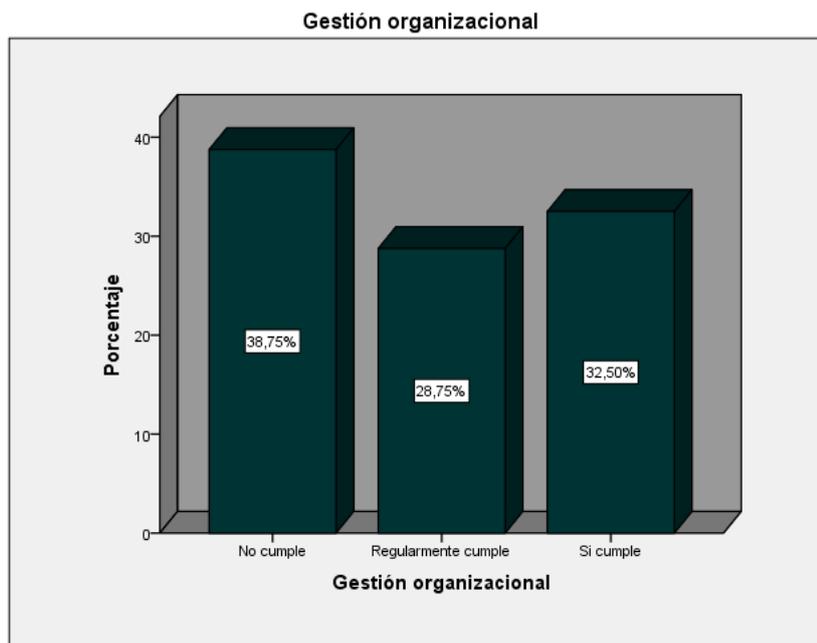


Figura 1. Distribución de frecuencia de la gestión organizacional

En la tabla 9 y figura 1, se observó que el 38.8% de los empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. sostuvieron que la gestión organizacional no se cumple, el 32.5% sostienen que la gestión si se cumple y el 28.7% sostuvieron que regularmente se cumple. Por esta razón la gestión organizacional dentro de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. no se cumple.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencia de la gestión documental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	30,0	30,0	30,0
	Regular	25	31,3	31,3	61,3
	Alto	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta – SPSS 25.0

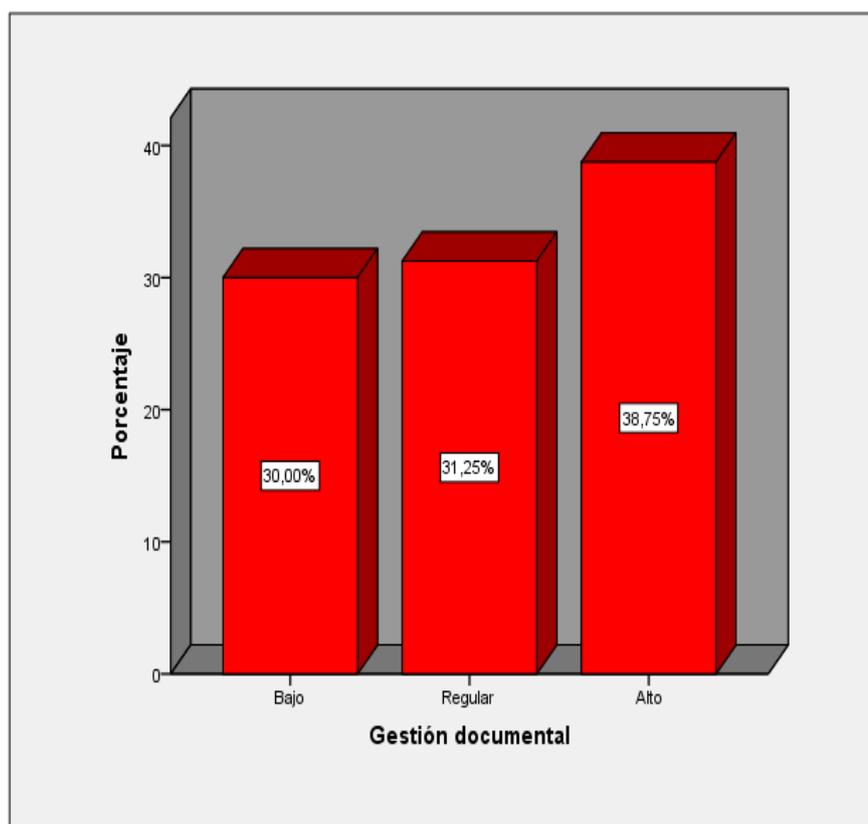


Figura 2. Distribución de frecuencia de la gestión documental

En la tabla 10 y figura 2, se observó que el 38.8% de los empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. sostuvieron que la gestión documental tuvo un nivel alto, el 31.3% sostienen que tuvo nivel regular y el 30.0% presentó un nivel bajo. Por esta razón la gestión documental dentro de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. presentó un nivel alto.

## Tabla cruzada de la gestión organizacional y gestión documental

Tabla 11.

Tabla de contingencia de la gestión organizacional y gestión documental

		Gestión documental				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Gestión organizacional	No cumple	Recuento	13	18	0	31
		% del total	16,3%	22,5%	0,0%	38,8%
	Regularmente cumple	Recuento	11	6	6	23
		% del total	13,8%	7,5%	7,5%	28,7%
	Si cumple	Recuento	0	1	25	26
		% del total	0,0%	1,3%	31,3%	32,5%
Total		Recuento	24	25	31	80
		% del total	30,0%	31,3%	38,8%	100,0%

Fuente. Encuesta

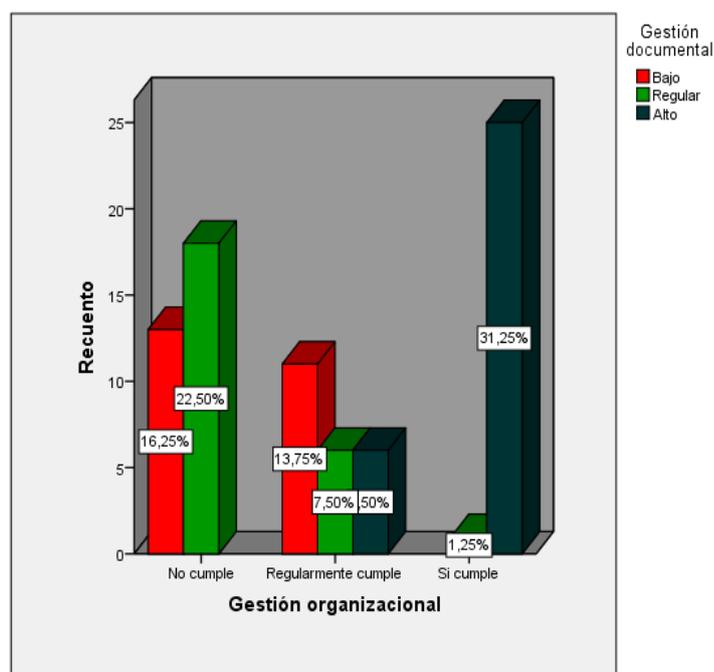


Figura 3. Tabla de contingencia de la gestión organizacional y gestión documental

Considerando la tabla 11 y figura 3, el 31.3% equivalente a 25 empleados de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. encuestados indicaron que la gestión organizacional se cumple lo que derivó en una alta gestión documental; asimismo el 7.5% correspondiente a 6 empleados señalaron que la gestión organizacional regularmente se cumple lo que conllevó a una gestión documental regular y el 16.3% equivalente a 13 empleados encuestados consideraron que la gestión organizacional no se cumple por lo que derivó en una baja gestión documental.

## Comprobación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

H0. No existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

H1. Existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

Tabla 12.

#### *Prueba de hipótesis general*

			<b>Gestión organizacional</b>	<b>Gestión documental</b>
Rho de Spearman	Gestión organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión documental	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta

En base al resultado de la tabla 12, el grado de correlación entre las variables es 0.701, lo cual significa que existe una relación directa y fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

## Prueba de hipótesis específica 1

H0. No existe relación significativa entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020

Tabla 13.

*Prueba de hipótesis específica 1*

			Cumplimiento del ROF	Gestión documental
Rho de Spearman	Cumplimiento del ROF	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Gestión documental	Gestión documental	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En base al resultado de la tabla 13, el grado de correlación entre las variables es 0.478, lo cual significa que existe una relación directa y débil. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

H1 Existe relación significativa entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

Tabla 14.

*Prueba de hipótesis específica 2*

			Cumplimiento del MOF	Gestión documental
Rho de Spearman	Cumplimiento del MOF	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión documental	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta

En base al resultado de la tabla 14, el grado de correlación entre las variables es 0.622, lo cual significa que existe una relación directa y moderada. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0. No existe relación significativa entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

Tabla 15.

*Prueba de hipótesis específica 3*

			Cumplimiento del TUPA	Gestión documental
Rho de Spearman	Cumplimiento del TUPA	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Gestión documental	Gestión documental	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta

En base al resultado de la tabla 15, el grado de correlación entre las variables es 0.657, lo cual significa que existe una relación directa y moderada. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H0. No existe relación significativa entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

H1. Existe relación significativa entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

Tabla 16.

#### *Prueba de hipótesis específica 4*

			Cumplimiento del MAPRO	Gestión documental
Rho de Spearman	Cumplimiento del MAPRO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,826** ,000
		N	80	80
	Gestión documental	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,826** ,000	1,000 .
		N	80	80

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

En base al resultado de la tabla 16, el grado de correlación entre las variables es 0.826, lo cual significa que existe una relación directa y muy fuerte. Mientras la significación se determina por el Rho de Spearman  $p = 0.000$  y cuyo valor de  $p < 0.01$ ; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se demostró que existe relación significativa entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

## V. DISCUSIÓN

Posteriormente de procesar los datos y analizarlos se desprende que para la hipótesis general si existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020; corroborado en la investigación de Durand (2018) en donde el perfil profesional tiene una relación directa con la gestión organizacional; del mismo modo la gestión organizacional se relaciona directamente con la formación profesional, la experiencia laboral y las competencias elementos del perfil profesional. Del mismo modo, en el estudio de Zegarra (2019) en donde la gestión organizacional se relaciona con la gestión documental, pero esta es considerablemente baja; del mismo modo la relación entre el ROF, MOF, TUPA y MAPRO es positiva y prácticamente nula con relación a la gestión documental.

Sobre lo mismo, se ubicaron las investigación de Criollo (2019), en donde la gestión organizacional concluyó que la ausencia de métodos de gestión no ha facilitado a la realización de la empresa en el mercado, a causa de la ausencia de comunicación entre los superiores, lo que imposibilita que la información fluya con destino a otras áreas y los empleados no tengan conocimiento sobre la misión y visión asimismo de los objetivos y metas de la empresa. Asimismo, las áreas no cuentan con planificación estratégica, ejecución y control de procedimientos, no se puede corroborar con total exactitud y el simple ingreso a la información, además no se realizan adecuadamente la toma de decisiones. Mientras que Khalyn (2019), sostuvo que el principio de toda gestión organizacional es optimizar y reducir de manera considerable los costos, tomando en consideración las normas y leyes vigente, asimismo considerando las necesidades actuales y posteriores del mercado. Para ello es importante el empleo de herramientas tecnológicas pero también es fundamental que se cuente con las condiciones apropiadas, como equipos, funciones claras y adecuadas del personal, las responsabilidades del puesto y la dotación de personal que se ajuste a las necesidades.

La gestión de documentos según Abidin, et al, (2020), se asemeja porque presentaron una serie de documentos físicos que ha sido un registro y constituye una evidencia relevante en las organizaciones. Todo documento físico puede ser clasificado como de alta, mediana o baja, como también puede requerir un permiso para que sea distribuido por la organización, todos los documentos impresos o físicos deben resguardarse de las amenazas constante de falsificación. Del mismo modo Rokhayati et al, (2019), a diferencia de los documentos físicos, la gestión de documentos digitales va mucho más que simplemente realizar la revisión y ahorro de dinero y tiempo; dentro de un marco más complejo y completo la gestión documental digital posibilita a los empleados tener la información de manera organizada y oportuna para que sea empleada de la mejor forma posible y que permita la coordinación directa con las todas las áreas de la organización.

Sobre la primera hipótesis específica donde se demostró que la relación entre el cumplimiento del ROF y el control de la gestión documental es directa y débil, por lo tanto, en la investigación de Saltos (2019) compartió la idea de cumplir con el ROF con la finalidad de realizar un cambio organizacional que permita el correcto y apropiado diagnóstico de la organización, facilitando la comprensión de que los esfuerzos puntuales que se deben modificar para conseguir un mejoramiento y crecimiento de las actividades operativas y que éstas estén completamente manifestadas en recompensas de tipo económico. Por otro lado, se tomó el estudio de Aguiluz (2020) quien demostró que el incumplimiento del ROF genera un desorden preocupante, debido a que los responsables de archivo se demoran bastante tiempo para la búsqueda de un documento; por ello es relevante que los documentos sean digitalizados para incrementar la integridad y confiabilidad de la información. La gestión documental puede mejorar con la incorporación de la tecnología, la cual permitirá la reducción del tiempo de búsqueda.

Además se asemeja a la investigación de García (2019) en donde se sostuvo que el manual de gestión organizacional facilita la gestión de forma efectiva los procedimientos de importación por medio de un modelo asociativo entre charlas o talleres. Estableciendo y describiendo en el mismo de manera clara la estructura organizacional de la asociación, además de la misión, funciones y

responsabilidades y los productos y servicios que se generan de los distintos cargos y procesos internos que se manejan dentro de la asociación. Igualmente la investigación de Asencio, Burgos y Campello (2019) en donde sostuvieron que en la gestión organizacional, consiste en un procedimiento de aprendizaje que incluye cuatro características: primero la cultura del aprendizaje, segundo la formación, tercero la calidad estratégica y cuarto el soporte, por lo que los autores concluyeron que se encuentran algunas características que favorecen o colaboran en el aprendizaje organizacional, entregando como resultados ciertos puntos importantes como y hacia donde focalizar el sacrificio para impulsar la formación de conocimiento. Dodonov, Gorbachyk & Kuznietsova (2019) sostuvieron que los sistemas de gestión son un componente elemental de una gestión de riesgos, en vista que el funcionamiento de una organización se basa en el nivel de supervivencia de la automatización de los procesos, por este motivo la gestión organizacional debe operar desarrollando las actividades o procesos necesarios que permitan conseguir el objetivo de operar con una determinada calidad.

Otra investigación que se asemeja es la presentada por Koptyakova, Zinovyeva & Maiorova (2019), donde implementar un sistema de gestión documental digital presenta muchos aspectos negativos lamentablemente asociados con la incorporación de tecnología modernas a las organizaciones publicas, la formación de los empleados, la adquisición de nuevos equipos, la motivación de la dirección o gerencia para emplear sistemas de gestión documental digitales, lo que demuestra el problema heterogeneo de la digitalización de los documentos. Del mismo modo la investigación de Kassad, Naser & Shobaki (2019), en donde la importancia de la gestión documental se centra en que los documentos administrativos, operativos y otros dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas son las fuente de información más importante en la actualidad. Estos documentos se desarrollan formalmente en las instituciones y están de acuerdo a la normatividad de estas. Por consiguiente, la información registrada en los documentos es confiable y precisa, respaldada en la información autorizada, frecuentemente esta influenciada por las tendencias, opiniones, actitudes, comportamientos y cultura.

Respecto a la segunda hipótesis específica se demostró que el vínculo entre el cumplimiento del MOF y el control de la gestión documental existe una relación directa y moderada; corroborado en la investigación de Herrera (2019) en cuanto a la gestión documental debe ser considerada como un proceso frecuente y perdurable dentro del ámbito organizacional y los gerentes y jefes deben estar determinadas a proporcionar y otorgar la totalidad de los recursos que beneficien su correcta ejecución y realización en cada uno de las actividades y procedimientos organizacional, en vista de que estos benefician ingreso, seguridad y disposición de los documentos para los usuarios, todo esto debidamente indicado en el MOF de la organización. Asimismo en la investigación de Amorruga y Ticona (2019) sostuvieron que el sistema de gestión documental propuesto dio paso a la culminación del mal funcionamiento del archivo en donde imperaba el desorden, la pérdida y manejo de los documentos, del mismo modo el movimiento de los documentos mejoro considerablemente solucionando los diferentes problemas con relación al manejo documental, afianzándose como un modelo en la ejecución de normativas y políticas que aseguren y fortalecen la gestión documental.

En cuanto a Chang (2020) indicó en el trabajo de investigación realizado sobre los procedimientos administrativos que son impactados significativamente por la gestión documental, del mismo modo, la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos impactaron de manera significativa a los procedimientos administrativos. Los encuestados tuvieron la percepción de la gestión documental y sus elementos fueron moderadamente favorables. De igual modo, Mansilla (2017) manifestó que la Gestión Organizacional es como un método gerencial cuyo desarrollo nos facilita que la organización se extienda en sus escenarios futuros, el cual ayude a visualizar los más viables resultados a conseguir. La Gestión Organizacional busca obtener sus objetivos, sin embargo, esta organización desenvuelta o proactiva tiene que alcanzar la satisfacción laboral de los trabajadores. En la investigación de Carpio (2019) sostuvo que la gestión organizacional fue regularmente eficiente, debido a que los encuestados también consideraron como regularmente adecuada a la estructura formal, al organigrama, el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos y el

reglamento interno. Con respecto a la estructura informal, es regularmente adecuada, sobre todo, debido a que la cultura organizacional es regularmente adecuada y la toma de decisiones es regularmente acertada y a la vez acertada. En tal sentido, en la investigación de Tafur (2020) concluyó que la gestión documental se ve afectada cuando no se cuenta con un especialista cuya función sea la de clasificar y controlar los documentos que se encuentran almacenados en los archivos, por consiguiente, no se cuenta con la clasificación correcta y apropiada así como del control respectivo de los documentos que están almacenados en la institución.

En cuanto a la tercera hipótesis específica se demostró que la relación entre el cumplimiento del TUPA y el control de la gestión documental es directa y moderada; este resultado es corroborado en el estudio de Mora (2019) en donde los responsables de las áreas deben exigir la puesta en marcha de un programa informático uniformizado para optimizar el incremento de documentos en la organización. La gestión documental es muy relevante en las organizaciones porque permitiría mejorar la calidad de atención cuando se mejoraría la logística de los archivos; generalmente atender con rapidez al usuario genera que los expedientes no sean llenados correctamente o que no se tome en consideración cierta documentación que finalmente será requerida al usuario generándole incomodidad e insatisfacción. Del mismo modo, la investigación de Iglesias (2019) por cuanto la existencia de demasiadas diferencias de modo significativas en la gestión de documento de las instituciones públicas investigadas. Además, no se cuenta con disconformidades suficientes en los lineamientos generales; igualmente no se tienen diferencias en los roles y procesos de la gestión de documentos. Tampoco existen semejanzas en la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos.

En la investigación de Cupuerán (2019) se asemejó al estudio por cuanto la gestión organizacional, en donde, luego del análisis se observó que el reglamento interno se encontraba desactualizado, el organigrama estructural se encontró mal estructurado y la estructura orgánica por procesos se encontró incompleto. La institución de la investigación, carecía de un Estatuto de Gestión Organizacional

por Procesos y mantenía vigente un reglamento interno incompleto creado el año 2015, esto ha ocasionado problemas en la gestión organizacional y al no poseer un Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, la institución desconoce cuáles son las funciones y responsabilidades de los encargados de las áreas organizacionales. Del mismo modo, la investigación de Basu (2019), indicó que la gestión organizacional eficiente contribuyó a la reducción del estrés asociado al ámbito laboral y sus problemas, en esta época turbulenta por los acontecimientos relacionados con la pandemia el agotamiento de los empleados se ha incrementado; por este motivo, las necesidades de la organización de contar con líderes que cultiven la responsabilidad, honestidad, puntualidad, entre otros valores se hace indispensable para la prosperidad de la organización. Finalmente se asemeja a la investigación de Dodonov, Nikiforov, Putyatin & Dodonov (2019), en donde indicaron que la crisis de la gestión moderna se vincula con una gestión organizacional lenta e inadecuada en los procesos existentes en la organización. En la actualidad las modificaciones en la conceptualización y normas de gestión, y con la disonancia y descoordinación de los métodos de toma de decisiones y modelos matemáticos empleados en la situación verdadera de los procesos y actividades controladas. La complicación de realizar modificaciones es muy grande, lo que genera lentitud en los procesos para ponerlo en la práctica.

Finalmente, sobre la cuarta hipótesis específica se demostró que la asociación entre el cumplimiento del MAPRO y el control de la gestión documental es directa y muy fuerte; corroborada en la tesis de Medina (2019) en donde la gestión de los documentos influye favorablemente en la calidad de servicio. Los componentes de la gestión documental como el ciclo de vida, la conservación, el acceso a los documentos se relacionan favorablemente con la calidad, y también influyen considerablemente en la calidad de servicio. Mientras que la investigación de Marcillo y Yagual (2019) discrepa por cuanto, a la existencia de una desorganización de los documentos, en vista de que no se practican ni aplican las herramientas e instrumentos archivísticos correctos para conseguir una mejor organización de los documentos. Uno de las razones de esta desorganización fue la falta de conocimiento del personal sobre las actividades de custodia, ordenamiento y control de los documentos, asimismo no se cuenta con los

recursos necesarios para contar con las herramientas elementales para tener completamente organizados los documentos.

Siguiendo con la similitud se tiene la investigación de Ghita, Badea & Ilie (2019) en donde indicaron que la gestión organizacional en las organizaciones cuando son deficientes deben ser mejorados rápidamente, es importante mencionar que los autores consideraron que los cambios no solo deben respaldarse en el compromiso sino en el cambio de las políticas o directrices. Este proceso de cambio en la gerencia se estableció a través del desdoblamiento de la ambivalencia y descontrol con el propósito de superar las limitaciones convencionales de la situación real de las organizaciones. Del mismo modo, Moerdijat et al, (2020), mencionaron que la gestión organizacional se respalda en la teoría de la organización del aprendizaje, este es un componente muy relevante en la generación de confianza mutua dentro de un equipo de trabajo. Es importante considerar que se puede colaborar con los empleados en la mejora de la gestión organizacional por medio de la puesta en marcha de organizaciones de aprendizaje. Mientras que en la investigación de Ayaz & Yanartas (2020), sostuvieron que las entidades públicas requieren sistemas de información que colaboren en la gestión documental de los documentos que se generan durante su actividad, estos sistemas son plataformas digitales que facilitan la transferencia de documentos a las diferentes áreas de la misma institución.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó la relación entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y fuerte según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.701 con sig. = 0.000 < 0.01). Por lo tanto, la gestión organizacional se relaciona significativamente con el control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.
- Segunda:** Se determinó la relación entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y débil según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.478 con sig. = 0.000 < 0.01). Por lo tanto, el cumplimiento del ROF se relaciona significativamente con el control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.
- Tercera:** Se determinó la relación entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y moderada según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.622 con sig. = 0.000 < 0.01). Por lo tanto, el cumplimiento del MOF se relaciona significativamente con el control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.
- Cuarta:** Se determinó la relación entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y moderada según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.657 con sig. = 0.000 < 0.01).

Por lo tanto, el cumplimiento del TUPA se relaciona significativamente con el control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

**Quinta:** Se determinó la relación entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020, el cual se llegó a la conclusión que si hay una asociación directa y muy fuerte según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.826 con sig. = 0.000 < 0.01). Por lo tanto, el cumplimiento del MAPRO se relaciona significativamente con el control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. la mejora de los elementos de la gestión organizacional como el cumplimiento del ROF, MOF, TUPA y MAPRO, con la finalidad de optimizar la gestión documental en cuanto a los lineamientos generales, los roles y procedimientos, recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos.
- Segunda:** Se recomienda a la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. cumplir con el ROF a través de la actualización permanente de este documento, la actualización de las unidades orgánicas, que estas estén relacionadas con las funciones de los órganos resolutores y con la estructura orgánica.
- Tercera:** Se recomienda a la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. cumplir con el MOF por medio de la actualización de acuerdo a los cambios en la institución, mejorar las funciones específicas de los colaboradores y actualizar el MOF de acuerdo a los procedimientos establecidos en el MOF.
- Cuarta:** Se recomienda a la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. cumplir con el TUPA por medio del cumplimiento de los plazos establecidos en el documento, modificar los plazos de acuerdo a la necesidad de la institución, cumpliendo los requisitos establecidos, disminuyendo los requisitos para dar mayor facilidad a los servidores en el cumplimiento del TUPA.
- Quinta:** Se recomienda a la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A. cumplir con el MAPRO a través del registro de procedimientos sencillos, con la modificación frecuente y de acuerdo a las necesidades del MAPRO, implementado que los controles del MAPRO sean previo, simultáneo y posterior.

## REFERENCIAS

- Abidin, Z., Zakaria, N., Abas, A., Anuar, A., Harum, N., Baharon, M. y Ayop, Z. (2019). Enhanced physical document management using NFC with verification for security and privacy. *Internacional Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(3), 173-178.
- Acevedo, R. (2015). *Ordenamiento Jurídico de la Gestión Pública*. Lima: Colegio de Abogados de Lima.
- Aguiluz, E. (2020). *Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del Hospital Roosevelt*. (Tesis de maestría), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Amorraga, W. y Ticona, P. (2019). *Implementación de un sistema de gestión documental en el archivo del departamento de auditoría interna de la Universidad Mayor de San Andrés de las Gestiones 1966-2017*. (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Amorraga, W. y Ticona, P. (2019). *Implementación de un sistema de gestión documental en el archivo del departamento de auditoría interna de la Universidad Mayor de San Andrés de las Gestiones 1966-2017*. (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Andina. (05 de mayo de 2017). Migraciones elimina uso de papel en su documentación interna. *Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-migraciones-elimina-uso-papel-su-documentacion-interna-668700.aspx>
- Asencio, L., Burgos, R. y Campello, E. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacio*, 40(01), 1-7.
- Basu, M. (2019). The essentials of organizational management: A study on the Bhagavad Gita. *Management insight*, 15 (1), 18-28.
- Bernal, C (2010). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México D.F.: *Pearson Educación*.
- Betancor, F. (2 de noviembre de 2016). *Transparencia, gestión documental y archivos*. *La Provincia*. Recuperado de

<https://www.laprovincia.es/opinion/2016/11/02/transparenciagestion-documental-archivos/876739.html>

- Bustelo, C. (2016). La transformación digital y las normas internacionales para gestionar documentos. *Revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía - TRIA (21)*, 17-29.
- Carpio, R. (2019). *Desempeño laboral y la gestión organizacional en la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, año 2015*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Chang, L. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 - Comas, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Collera, V. (7 de abril de 2018). Estonia, el primer país digital del mundo. Recuperado de [https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807\\_984041.html](https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html)
- Cossios, G. (2020). *Sistema de gestión documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Criollo, W. (2019). *Estrategias de gestión organizacional en la dirección para el desarrollo de la empresa "Criollo" en la ciudad de Machala*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Cupuerán, M. (2019). *Estatuto de gestión organizacional por procesos, para el desarrollo y fortalecimiento institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Alangasí, en el año 2019*. (Tesis de maestría), Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Diario El Peruano. (1977). *Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR. Normas para formulación de Manuales de Procedimientos en Entidad Pública*. Lima: Diario El Peruano.
- Diario El Peruano (2017). *Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*. Lima: Diario El Peruano.
- Diario El Peruano. (2018), *Decreto Supremo N° 054-2018-PCM. Lineamientos de Organización del Estado*. Lima: Diario El Peruano.

- Diario El Peruano. (2019), *Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General*. Lima: Diario El Peruano.
- Dirige. (31 de julio de 2018). *Las pymes representan el 50% del PIB a nivel global, según la ONU*. Recuperado de <https://directivosygerentes.es/pymes/noticias-pymes/pymes-onu>
- Dodonov, A., Gorbachyk, O. & Kuznietsova, M. (2019). Survivability of organizational management systems and the maintenance of critical infrastructure security. *CEUR*, 2577, 1-10.
- Dodonov, A., Nikiforov, A., Putyatin, V. & Dodonov, V. (2019). Modeling complexes of organizational management automated systems – a means to overcome the management crisis. *CEUR*, 2577, 100-115.
- Durand, M. (2018). *Gestión organizacional en el Área de Abastecimiento del Gobierno Regional de Apurímac - 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Fernández, F. (20 de febrero de 2019). Contraloría advierte que 6 funcionarios del GRP no cumplen con requisitos del MOF. *Diario Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/piura/contraloria-advierete-que-6-funcionarios-del-grp-no-cumplen-con-requisitos-del-mof-871633/>
- Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1).
- García, D. (2019). *Diseño de un modelo de gestión organizacional para actores de economía popular y solidaria del sector de producción de estructuras metálicas, ventanas y puertas de aluminio y vidrio de la Zona 8, Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Ghita, R., Badea, E. & Ilie, S. (2019). A review: Strategic analysis of the variables that generate the procedural crisis in the change of organizational

management at the educational level. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, 19(2), 495-503.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.

Herrera, B. (2019). *Prototipo de un sistema de gestión documental para el sistema de gestión de calidad de la Institución Educativa San Cristóbal*. (Tesis de maestría), Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín.

Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas*, Lima, 2019. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.

Khalyn, V. (2019). A complex approach for the design, construction and organizational management of logistics storage and products processing centers. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(2), 325-333.

Koptyakova, S., Zinovyeva, E. & Maiorova, T. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. *Journal of Physics: Conference series*, 1-7.

Mansilla, D. (2017). *Gestión organizacional*. México: Plaza y Valdés S.A.

Marcillo, G. y Yagual, M. (2019). *La gestión documental y los procesos técnicos archivísticos. Guía metodológica para la administración organizacional*. (Tesis de maestría), Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Medina, R. (2019). *La gestión organizacional y su relación con la calidad de servicio de docentes de la Unidad Educativa "Barreiro", Ecuador, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Piura.

Medina, S. (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco - 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Lima: Diario El Peruano.

Moerdijat, L., Supratikno, H., Pramono, R., Ugut, G., Tan, P. & Purwanto, A. (2020). Learning organization in organizational management in post-conflict

- disaster vocational areas: A study of grounded theory. *International Journal of Advanced Science and Technologym* 29(5), 3137-3151.
- Mora, G. (2019). *El sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Navarro, K. (2018). *Gestión organizacional y relación con la ejecución presupuestal Devida - Tarapoto 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Peralta, L. (2016). *Documentos de gestión en el rendimiento de los trabajadores del I.E.S.T.P. Fibonacci Huánuco 2016*. (Tesis de maestría), Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Preciado, L. (2017). *Conceptos básicos en gestión documental*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Prieto, J. (2017). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Rokhayati, A., Valeryevna, I., Laxmi, E., Shankar, K. & Huda, M. (2019). Concept of electronic document management systems (EDMS) as an efficient tool for storing document. *Journal of Critical Reviews*, 6(5), 85-90.
- Saltos, C. (2019). *Estrategia de gestión organizacional para incrementar la zona de influencia de la Hacienda Santa Mónica de la ciudad de Machala*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Tafur, V. (2020). *Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Zegarra, E. (2019). *Gestión organizacional y gestión documental en la Municipalidad Distrital de Salaverry, Trujillo, 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia de las variables Gestión organizacional y Gestión documental

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Gestión organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe una relación significativa entre la gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	ROF	Conocimiento de funciones generales	1, 2, 3, 4, 5	(1) Totalmente en desacuerdo	(1) No cumple (24 - 56)
				Existencia de unidades orgánicas			
			MOF	Conocimiento de funciones específicas	6, 7, 8, 9	(2) En desacuerdo	(2) Regularmente cumple (56 - 88)
				Cumplimiento de funciones específicas		(3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo	
			TUPA	Cumplimiento de plazos	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	(4) De acuerdo	(3) Si cumple (88 - 120)
Requisitos de procedimientos	(5) Totalmente de acuerdo						
MAPRO	Ejecución de procedimientos	19, 20, 21, 22, 23, 24					
				Monitoreo de procedimientos			
			Variable 2: Gestión documental				
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del ROF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Lineamientos generales	Seguimiento	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	(1) Bajo (16 - 37)
				Evaluación			
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del MOF y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Roles y procedimientos	Mantenimiento de procesos	4, 5, 6	(2) En desacuerdo	(2) Regular (37 - 59)
				Política de gestión			
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del TUPA y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Recepción de documentos	Asignación de funciones	7, 8, 9	(3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo	(3) Alto (59 -80)
				Función y responsabilidad			
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Emisión de documentos	Costo de procedimiento	10, 11, 12	(4) De acuerdo	(4) De acuerdo
				Lineamientos de recepción			
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Archivos de documentos	Observación de documentos	13, 14,15	(5) Totalmente de acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
				Digitalización de documentos			
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Existe relación significativa entre el cumplimiento del MAPRO y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., en el periodo 2020.	Despacho de documentos	Derivación de documentos al área	16, 17,18		
				Derivación a especialistas			
				Evaluación y respuesta			
				Derivación firma digital			
				Registro de documentos			
				Distribución documentos			
				Respuesta de documentos			

**Anexo 2: Operacionalización de la variable: Gestión organizacional**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
Gestión organizacional	Mansilla (2017) manifiesta que la Gestión Organizacional es como un método gerencial cuyo desarrollo nos facilita que la organización se extienda en sus escenarios futuros, el cual ayude a visualizar los más viables resultados a conseguir. La Gestión Organizacional busca obtener sus objetivos, sin embargo, esta organización desenvuelta o proactiva tiene que alcanzar la satisfacción laboral de los trabajadores.	La gestión organizacional ha sido operacionalizado por medio de sus dimensiones: Cumplimiento de ROF, Cumplimiento de MOF, Cumplimiento de TUPA y Cumplimiento de MAPRO; cuyos indicadores están relacionados a los conocimientos de funciones generales, existencia de unidades orgánicas, conocimiento de funciones específicas, cumplimiento de funciones específicas, cumplimiento de plazos, requisitos de procedimientos, ejecución de procedimientos y monitoreo de procedimientos; que estarán como guía para el cuestionario de 24 preguntas.	ROF	Conocimiento de funciones generales	1 - 5	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	(1) No cumple (24 - 56) (2) Regularmente cumple (56 - 88) (3) Si cumple (88 - 120)
				Existencia de unidades orgánicas			
			MOF	Conocimiento de funciones específicas	6 – 9		
				Cumplimiento de funciones específicas			
			TUPA	Cumplimiento de plazos	10 – 18		
				Requisitos de procedimientos			
MAPRO	Ejecución de procedimientos	19 – 24					
	Monitoreo de procedimientos						

**Operacionalización de la variable: Gestión documental**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rango
Gestión documental	Preciado (2017) afirmó que consiste en el procedimiento por el cual se realiza la planificación, manejo y archivamiento de los documentos que las instituciones públicas emiten o reciben, va desde la recepción del primer documento hasta la emisión de la resolución o notificación final hacia el usuario o ciudadano, esta gestión tiene por objetivo contar con un acceso sencillo y simple; en otras palabras, es el conjunto de normas o políticas prácticas las que finalmente se emplearan para gestionar los documentos.	La gestión documental ha sido operacionalizado por medio de sus dimensiones: lineamientos generales, roles y procedimientos, recepción de documentos, emisión de documentos, archivos de documentos y despacho de documentos; cuyos indicadores están relacionados con el seguimiento, evaluación, mantenimiento de procesos, política de gestión, asignación de funciones, función y responsabilidad, costo de procedimiento, lineamiento de recepción, observación de documentos, digitalización de documentos, derivación de documentos al área, derivación a especialistas, evaluación y respuesta, derivación firma digital, registro de documentos, distribución documentos y respuesta de documentos, que estarán como guía para el cuestionario de 18 preguntas	Lineamientos generales	Seguimiento Evaluación Mantenimiento de procesos	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	(1) Bajo (16 - 37) (2) Regular (37 - 59) (3) Alto (59 -80)
			Roles y procedimientos	Política de gestión Asignación de funciones Función y responsabilidad Costo de procedimiento	4, 5, 6		
			Recepción de documentos	Lineamientos de recepción Observación de documentos	7, 8, 9		
			Emisión de documentos	Digitalización de documentos Derivación de documentos al área	10, 11, 12		
			Archivos de documentos	Derivación a especialistas Evaluación y respuesta Derivación firma digital Registro de documentos	13, 14,15		
			Despacho de documentos	Distribución documentos Respuesta de documentos	16, 17, 18		

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, PERIODO 2020.

**Presentación:** Estimados participantes, se le presenta un cuestionario para medir la gestión organizacional en la administración de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020. La información que ud. emita es confidencial y es sólo para fines del estudio.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) cada respuesta según su percepción, con la veracidad del caso, se le ruega marcar todas las preguntas y una por ítem. Se le agradece por su apoyo.

Escalas Valorativa: Ordinal	Símbolo	Puntaje
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

La gestión organizacional en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020.

VARIABLE: GESTIÓN ORGANIZACIONAL						
N°	Dimensión: Cumplimiento del ROF	ESCALAS/VALORES				
		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
01	Se observa el cumplimiento del ROF de los servidores según lo establecido.					
02	El ROF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.					
03	Las unidades orgánicas del ROF se encuentran actualizadas.					
04	Las unidades orgánicas del ROF están en relación directa con la estructura orgánica.					
05	En las unidades orgánicas del ROF se encuentran las funciones de los órganos resolutores considerados en el TUPA.					
Dimensión: Cumplimiento del MOF						
06	El cumplimiento del MOF por el servidor depende del conocimiento de las funciones específicas.					
07	El MOF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.					
08	Con el MOF el servidor cumple las funciones específicas.					
09	Con el MOF actualizado se cumplen los procedimientos del TUPA.					
Dimensión: Cumplimiento del TUPA						
10	Los plazos establecidos en el TUPA se cumplen.					

La gestión organizacional en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020.

11	La modificación de los plazos establecidos en el TUPA es frecuente.					
12	Los plazos para responder una solicitud tienen excepciones de cumplimiento.					
13	Excepcionalmente se consideran los días inhábiles para el cumplimiento de los plazos.					
14	Los requisitos establecidos en el TUPA se cumplen.					
15	Son excesivos los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.					
16	Se modifican frecuentemente los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.					
17	Para los procedimientos solo se solicitan los requisitos establecidos en el TUPA.					
18	Los requisitos de los procedimientos del TUPA están alineados con el ROF de la entidad.					
Dimensión: Cumplimiento del MAPRO						
19	Los procedimientos establecidos en el MAPRO son sencillos de cumplir.					
20	Se modifican frecuentemente los procedimientos establecidos en el MAPRO.					
21	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control previo.					
22	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control simultáneo.					
23	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control posterior.					
24	Los procedimientos establecidos en el MAPRO están alineados con el ROF.					

### CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL, PERIODO 2020.

**Presentación:** Estimados participantes, se le presenta un cuestionario para medir la gestión documental en la administración de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., período 2020. La información que ud. emita es confidencial y es sólo para fines del estudio.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) cada respuesta según su percepción, con la veracidad del caso, se le ruega marcar todas las preguntas y una por ítem. Se le agradece por su apoyo.

Escalas Valorativa: Ordinal	Símbolo	Puntaje
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

La gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., período 2020.

VARIABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL						
N°	Dimensión: Lineamientos generales	ESCALAS/VALORES				
		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
01	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental.					
02	Se incluyen documentos de gestión necesarios para implementar y mantener los procesos de gestión documental.					
03	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.					
Dimensión: Roles y procedimientos						
04	Se asignan funcionarios responsables de la gestión documental de cada gerencia.					
05	Los servidores asignados cumplen con los procesos con conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.					
06	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA en los procesos de gestión documental.					
Dimensión: Recepción						
07	Existen lineamientos que regulan las actividades de los servidores relacionadas a la recepción de documentos.					
08	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.					
09	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.					

La gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020.

Dimensión: Emisión					
10	Derrivan eficientemente la documentación a la unidad orgánica competente.				
11	La documentación es recepcionada por la jefatura para su derivación al funcionario especialista.				
12	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital de manera oportuna.				
Dimensión: Archivo					
13	Derrivan la documentación al funcionario responsable de la gerencia central para su firma digital.				
14	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.				
15	Los documentos emitidos son archivados en orden correlativo y conservados.				
Dimensión: Despacho					
16	Distribuyen la documentación a tiempo a los colaboradores de la gerencia para la atención correspondiente.				
17	Entregan la respuesta del documento solicitado con puntualidad.				
18	La entrega de la documentación para su atención es equitativa para todos.				

## Anexo 4. Actas de conformidad del Instrumento

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión organizacional.**

DIMENSIONES/ÍTEMS		PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DEL ROF</b>								
1	Se observa el cumplimiento del ROF de los servidores según lo establecido.	✓		✓		✓		
2	El ROF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
3	Las unidades orgánicas del ROF se encuentran actualizadas.	✓		✓		✓		
4	Las unidades orgánicas del ROF están en relación directa con la estructura orgánica.	✓		✓		✓		
5	En las unidades orgánicas del ROF se encuentran las funciones de los órganos resolutores considerados en el TUPA.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DEL MOF</b>								
6	El cumplimiento del MOF por el servidor depende del conocimiento de las funciones específicas.	✓		✓		✓		
7	El MOF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
8	Con el MOF el servidor cumple las funciones específicas.	✓		✓		✓		
9	Con el MOF actualizado se cumplen los procedimientos del TUPA.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO DEL TUPA</b>								
10	Los plazos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
11	La modificación de los plazos establecidos en el TUPA es frecuente.	✓		✓		✓		
12	Los plazos para responder una solicitud tienen excepciones de cumplimiento.	✓		✓		✓		
13	Excepcionalmente se consideran los días inhábiles para el cumplimiento de los plazos.	✓		✓		✓		
14	Los requisitos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Son excesivos los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
16	Se modifican frecuentemente los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		

17	Para los procedimientos solo se solicitan los requisitos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓	
18	Los requisitos de los procedimientos del TUPA están alineados con el ROF de la entidad.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: CUMPLIMIENTO DEL MAPRO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	Los procedimientos establecidos en el MAPRO son sencillos de cumplir.	✓		✓		✓	
20	Se modifican frecuentemente los procedimientos establecidos en el MAPRO.	✓		✓		✓	
21	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control previo.	✓		✓		✓	
22	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control simultáneo.	✓		✓		✓	
23	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control posterior.	✓		✓		✓	
24	Los procedimientos establecidos en el MAPRO están alineados con el ROF.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg...Menacho Rivera, Alejandro Sabino.....

DNI: 32403439.. Especialidad del validador: Metodólogo

Lima,.....18..... de ...noviembre..... del 2020.

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

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

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

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



Firma del experto Informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control de gestión documental.**

DIMENSIONES/ÍTEMS		PERTINENCIA <sub>1</sub>		RELEVANCIA <sub>2</sub>		CLARIDAD <sub>3</sub>		SUGERENCIAS
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: LINEAMIENTOS GENERALES</b>								
1	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental.	✓		✓		✓		
2	Se incluyen documentos de gestión necesarios para implementar y mantener los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
3	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: ROLES Y PROCEDIMIENTOS</b>								
4	Se asignan funcionarios responsables de la gestión documental de cada gerencia.	✓		✓		✓		
5	Los servidores asignados cumplen con los procesos con conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
6	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA en los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: RECEPCIÓN</b>								
7	Existen lineamientos que regulan las actividades de los servidores relacionadas a la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
8	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.	✓		✓		✓		
9	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMISIÓN</b>								
10	Derivan eficientemente la documentación a la unidad orgánica competente.	✓		✓		✓		
11	La documentación es recepcionada por la jefatura para su derivación al funcionario especialista.	✓		✓		✓		
12	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital de manera oportuna.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: ARCHIVO</b>								

13	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	✓		✓		✓	
14	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	✓		✓		✓	
15	Los documentos emitidos son archivados en orden correlativo y conservados.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: DESPACHO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
16	Distribuyen la documentación a tiempo a los colaboradores de la gerencia para la atención correspondiente.	✓		✓		✓	
17	Entregan la respuesta del documento solicitado con puntualidad.	✓		✓		✓	
18	La entrega de la documentación para su atención es equitativa para todos.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg... Menacho Rivera, Alejandro Sabino

DNI: 32403439... Especialidad del validador: Metodólogo.

Lima, 18...de ...noviembre... del 2020.

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

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

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

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



Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión organizacional.**

DIMENSIONES/ÍTEMS		PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DEL ROF</b>								
1	Se observa el cumplimiento del ROF de los servidores según lo establecido.	✓		✓		✓		
2	El ROF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
3	Las unidades orgánicas del ROF se encuentran actualizadas.	✓		✓		✓		
4	Las unidades orgánicas del ROF están en relación directa con la estructura orgánica.	✓		✓		✓		
5	En las unidades orgánicas del ROF se encuentran las funciones de los órganos resolutores considerados en el TUPA.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DEL MOF</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
6	El cumplimiento del MOF por el servidor depende del conocimiento de las funciones específicas.	✓		✓		✓		
7	El MOF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
8	Con el MOF el servidor cumple las funciones específicas.	✓		✓		✓		
9	Con el MOF actualizado se cumplen los procedimientos del TUPA.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO DEL TUPA</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
10	Los plazos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
11	La modificación de los plazos establecidos en el TUPA es frecuente.	✓		✓		✓		
12	Los plazos para responder una solicitud tienen excepciones de cumplimiento.	✓		✓		✓		
13	Excepcionalmente se consideran los días inhábiles para el cumplimiento de los plazos.	✓		✓		✓		
14	Los requisitos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Son excesivos los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
16	Se modifican frecuentemente los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		

13	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	✓		✓		✓	
14	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	✓		✓		✓	
15	Los documentos emitidos son archivados en orden correlativo y conservados.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: DESPACHO</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
16	Distribuyen la documentación a tiempo a los colaboradores de la gerencia para la atención correspondiente.	✓		✓		✓	
17	Entregan la respuesta del documento solicitado con puntualidad.	✓		✓		✓	
18	La entrega de la documentación para su atención es equitativa para todos.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg... Garay Ghilardi, César Amador

DNI: 06408163... Especialidad del validador: Magister en Administración .....

Lima, 26..... de .....noviembre..... del 2020.

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

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

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

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

  
 .....  
 Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión organizacional.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
<b>Dimensión 1: Cumplimiento del ROF</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Se observa el cumplimiento del ROF de los servidores según lo establecido.	✓		✓		✓		
2	El ROF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
3	Las unidades orgánicas del ROF se encuentran actualizadas.	✓		✓		✓		
4	Las unidades orgánicas del ROF están en relación directa con la estructura orgánica.	✓		✓		✓		
5	En las unidades orgánicas del ROF se encuentran las funciones de los órganos resolutores considerados en el TUPA.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Cumplimiento del MOF</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El cumplimiento del MOF por el servidor depende del conocimiento de las funciones específicas.	✓		✓		✓		
7	El MOF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
8	Con el MOF el servidor cumple las funciones específicas.	✓		✓		✓		
9	Con el MOF actualizado se cumplen los procedimientos del TUPA.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Cumplimiento del TUPA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Los plazos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
11	La modificación de los plazos establecidos en el TUPA es frecuente.	✓		✓		✓		
12	Los plazos para responder una solicitud tienen excepciones de cumplimiento.	✓		✓		✓		
13	Excepcionalmente se consideran los días inhábiles para el cumplimiento de los plazos.	✓		✓		✓		
14	Los requisitos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Son excesivos los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
16	Se modifican frecuentemente los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
17	Para los procedimientos solo se solicitan los requisitos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		

13	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	✓		✓		✓	
14	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	✓		✓		✓	
15	Los documentos emitidos son archivados en orden correlativo y conservados.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: DESPACHO</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
16	Distribuyen la documentación a tiempo a los colaboradores de la gerencia para la atención correspondiente.	✓		✓		✓	
17	Entregan la respuesta del documento solicitado con puntualidad.	✓		✓		✓	
18	La entrega de la documentación para su atención es equitativa para todos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.....  
 Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg... Garay Ghilardi, César Amador  
 DNI: 06408163... Especialidad del validador: Magister en Administración .....  
 Lima, 26..... de .....noviembre..... del 2020.

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

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

  
 .....  
**Firma del experto informante**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión organizacional.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Cumplimiento del ROF</b>								
1	Se observa el cumplimiento del ROF de los servidores según lo establecido.	✓		✓		✓		
2	El ROF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
3	Las unidades orgánicas del ROF se encuentran actualizadas.	✓		✓		✓		
4	Las unidades orgánicas del ROF están en relación directa con la estructura orgánica.	✓		✓		✓		
5	En las unidades orgánicas del ROF se encuentran las funciones de los órganos resolutores considerados en el TUPA.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Cumplimiento del MOF</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	El cumplimiento del MOF por el servidor depende del conocimiento de las funciones específicas.	✓		✓		✓		
7	El MOF se actualiza frecuentemente según los cambios en la entidad.	✓		✓		✓		
8	Con el MOF el servidor cumple las funciones específicas.	✓		✓		✓		
9	Con el MOF actualizado se cumplen los procedimientos del TUPA.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Cumplimiento del TUPA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Los plazos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
11	La modificación de los plazos establecidos en el TUPA es frecuente.	✓		✓		✓		
12	Los plazos para responder una solicitud tienen excepciones de cumplimiento.	✓		✓		✓		
13	Excepcionalmente se consideran los días inhábiles para el cumplimiento de los plazos.	✓		✓		✓		
14	Los requisitos establecidos en el TUPA se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Son excesivos los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
16	Se modifican frecuentemente los requisitos de los procedimientos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
17	Para los procedimientos solo se solicitan los requisitos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		

18	Los requisitos de los procedimientos del TUPA están alineados con el ROF de la entidad.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 4: Cumplimiento del MAPRO</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
19	Los procedimientos establecidos en el MAPRO son sencillos de cumplir.	✓		✓		✓	
20	Se modifican frecuentemente los procedimientos establecidos en el MAPRO.	✓		✓		✓	
21	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control previo.	✓		✓		✓	
22	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control simultáneo.	✓		✓		✓	
23	Los procedimientos establecidos en el MAPRO tienen un control posterior.	✓		✓		✓	
24	Los procedimientos establecidos en el MAPRO están alineados con el ROF.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... *Si hay suficiencia* .....

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

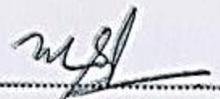
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. .... *Sánchez Larrea, Martha Lisbeth* .....

DNI: ..... *25210071* ..... Especialidad del validador: ..... *Dra. en Derecho* .....

Lima, ..... *02* ..... de ..... *Diciembre* ..... del 2020.

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

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

  
 .....  
 Firma del experto Informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el control de gestión documental.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
<b>Dimensión 1: Lineamientos generales</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
1	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental.	✓		✓		✓		
2	Se incluyen documentos de gestión necesarios para implementar y mantener los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
3	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Roles y procedimientos</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
4	Se asignan funcionarios responsables de la gestión documental de cada gerencia.	✓		✓		✓		
5	Los servidores asignados cumplen con los procesos con conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
6	Consideran el costo de los procedimientos administrativos del TUPA en los procesos de gestión documental.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Recepción</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
7	Existen lineamientos que regulan las actividades de los servidores relacionadas a la recepción de documentos.	✓		✓		✓		
8	Realizan observaciones a los documentos recepcionados según la normativa.	✓		✓		✓		
9	Digitalizan los documentos para el ingreso en la base de datos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Emisión</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
10	Derivan eficientemente la documentación a la unidad orgánica competente.	✓		✓		✓		
11	La documentación es recepcionada por la jefatura para su derivación al funcionario especialista.	✓		✓		✓		
12	El funcionario especialista evalúa y emite un documento de respuesta mediante un visado digital de manera oportuna.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Archivo</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	Derivan la documentación al funcionario responsable de la unidad orgánica para su firma digital.	✓		✓		✓		

14	Registran la documentación en el sistema para el monitoreo indicando el estado.	✓		✓		✓	
15	Los documentos emitidos son archivados en orden correlativo y conservados.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 4: Despacho</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Distribuyen la documentación a tiempo a los colaboradores de la gerencia para la atención correspondiente.	✓		✓		✓	
17	Entregan la respuesta del documento solicitado con puntualidad.	✓		✓		✓	
18	La entrega de la documentación para su atención es equitativa para todos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... *Si: hay suficiencia* .....

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg. .... *Sanchez Farias Mirtha Labella* .....

DNI: ..... *25710071* ..... Especialidad del validador: ..... *Dolton en Derecho* .....

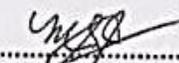
Lima, ..... *02* ..... de ..... *Diciembre* ..... del 2020.

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

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

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

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

.....  
  
 Firma del experto informante

## Anexo 5. Prueba Piloto

### Variable 1: Gestión organizacional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	24

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	78,67	855,952	,802	,978
P02	78,13	857,695	,924	,978
P03	77,87	870,410	,768	,979
P04	78,20	862,457	,837	,978
P05	78,27	844,352	,890	,978
P06	78,67	862,381	,898	,978
P07	78,07	864,495	,870	,978
P08	78,13	852,267	,896	,978
P09	78,13	867,124	,805	,978
P10	78,20	854,886	,818	,978
P11	78,47	871,410	,793	,979
P12	78,00	860,143	,779	,979
P13	78,00	849,143	,876	,978
P14	78,00	849,857	,845	,978
P15	78,07	850,924	,812	,978
P16	77,87	856,124	,883	,978
P17	77,80	862,886	,808	,978
P18	77,93	854,638	,842	,978
P19	78,33	864,810	,766	,979
P20	78,00	865,143	,771	,979
P21	78,13	857,981	,740	,979
P22	78,40	880,400	,615	,980
P23	78,00	859,714	,703	,979
P24	77,93	867,638	,697	,979

## Variable 2: Gestión documental

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	55,93	485,638	,856	,981
P02	56,07	471,781	,839	,981
P03	55,73	479,924	,835	,981
P04	56,00	474,000	,883	,980
P05	56,20	480,029	,886	,980
P06	55,93	462,924	,936	,980
P07	56,47	486,410	,777	,981
P08	55,67	467,381	,865	,981
P09	55,87	466,838	,873	,980
P10	56,07	463,924	,882	,980
P11	55,73	477,210	,848	,981
P12	56,20	470,457	,880	,980
P13	55,93	485,638	,856	,981
P14	55,73	462,495	,865	,981
P15	56,07	471,781	,839	,981
P16	55,73	479,924	,835	,981
P17	56,00	474,000	,883	,980
P18	56,20	480,029	,886	,980

### Anexo 6: Base de datos de la investigación

Enc	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	D5V2	D6V2	V2	D1.V1	D2.V1	D3.V1	D4.V1	V.1	D1.V2	D2.V2	D3.V2	D4.V2	D5.V2	D6.V2	D.2
E1	8	5	13	7	33	6	3	4	4	5	4	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E2	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E3	16	12	13	11	52	3	4	5	4	4	4	24	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E4	16	13	37	26	92	15	9	9	10	15	11	69	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
E5	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E6	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E7	8	8	44	9	69	5	4	4	5	4	5	27	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E8	7	7	15	26	55	15	10	9	6	14	12	66	1	1	1	3	1	3	2	2	1	3	3	2
E9	13	10	25	17	65	10	9	11	11	7	10	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E10	24	19	44	29	116	12	13	10	3	6	12	56	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2
E11	17	11	27	9	64	5	5	5	4	4	5	28	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E12	8	7	16	18	49	9	10	10	8	11	8	56	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E13	24	19	42	26	111	13	15	14	14	13	15	84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E14	13	12	26	15	66	10	11	11	11	7	12	62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
E15	12	12	44	28	96	15	15	15	15	14	15	89	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E16	9	5	15	8	37	5	4	4	5	4	5	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E17	24	19	23	21	87	10	5	5	4	10	6	40	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
E18	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E19	10	11	21	14	56	8	9	6	8	8	11	50	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E20	10	6	16	9	41	8	5	4	4	6	6	33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E21	8	5	11	9	33	5	7	8	6	5	7	38	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E22	11	10	43	15	79	8	15	14	13	9	12	71	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
E23	8	5	23	15	51	7	10	9	6	10	9	51	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
E24	13	10	25	20	68	9	14	14	15	11	11	74	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
E25	9	7	17	17	50	7	10	10	7	6	8	48	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2

E26	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E27	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E28	8	8	44	9	69	5	4	4	5	4	5	27	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E29	7	7	15	26	55	15	10	9	6	14	12	66	1	1	1	3	1	3	2	2	1	3	3	2
E30	13	10	25	17	65	10	9	11	11	7	10	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E31	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E32	17	11	27	9	64	5	5	5	4	4	5	28	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E33	8	7	16	18	49	9	10	10	8	11	8	56	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E34	24	19	42	26	111	13	15	14	14	13	15	84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	10	11	21	14	56	8	9	6	8	8	11	50	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E36	8	5	13	7	33	6	3	4	4	5	4	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E37	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E38	16	12	13	11	52	3	4	5	4	4	4	24	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E39	16	13	37	26	92	15	9	9	10	15	11	69	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
E40	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E41	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E42	8	8	44	9	69	5	4	4	5	4	5	27	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E43	7	7	15	26	55	15	10	9	6	14	12	66	1	1	1	3	1	3	2	2	1	3	3	2
E44	13	10	25	17	65	10	9	11	11	7	10	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E45	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E46	17	11	27	9	64	5	5	5	4	4	5	28	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E47	8	7	16	18	49	9	10	10	8	11	8	56	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E48	24	19	42	26	111	13	15	14	14	13	15	84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E49	13	12	26	15	66	10	11	11	11	7	12	62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
E50	12	12	44	28	96	15	15	15	15	14	15	89	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E51	9	5	15	8	37	5	4	4	5	4	5	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E52	24	19	23	21	87	10	5	5	4	10	6	40	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
E53	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

E54	10	11	21	14	56	8	9	6	8	8	11	50	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E55	10	6	16	9	41	8	5	4	4	6	6	33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E56	8	5	11	9	33	5	7	8	6	5	7	38	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E57	11	10	43	15	79	8	15	14	13	9	12	71	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
E58	8	5	23	15	51	7	10	9	6	10	9	51	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
E59	13	10	25	20	68	9	14	14	15	11	11	74	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
E60	9	7	17	17	50	7	10	10	7	6	8	48	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
E61	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E62	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E63	8	8	44	9	69	5	4	4	5	4	5	27	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E64	7	7	15	26	55	15	10	9	6	14	12	66	1	1	1	3	1	3	2	2	1	3	3	2
E65	13	10	25	17	65	10	9	11	11	7	10	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E66	24	19	44	29	116	12	13	14	15	13	12	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E67	17	11	27	9	64	5	5	5	4	4	5	28	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E68	8	7	16	18	49	9	10	10	8	11	8	56	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E69	24	19	42	26	111	13	15	14	14	13	15	84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E70	10	11	21	14	56	8	9	6	8	8	11	50	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E71	12	12	44	28	96	15	15	15	15	14	15	89	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E72	9	5	15	8	37	5	4	4	5	4	5	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E73	24	19	23	21	87	10	5	5	4	10	6	40	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
E74	25	18	43	27	113	14	15	14	13	14	15	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E75	10	11	21	14	56	8	9	6	8	8	11	50	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
E76	10	6	16	9	41	8	5	4	4	6	6	33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E77	8	5	11	9	33	5	7	8	6	5	7	38	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E78	11	10	43	15	79	8	15	14	13	9	12	71	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
E79	8	5	23	15	51	7	10	9	6	10	9	51	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
E80	13	10	25	20	68	9	14	14	15	11	11	74	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3

## Anexo 7: Carta Presentación de la UCV ante EMAPE S.A.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 19 de diciembre de 2020  
Carta P. 980-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Ing.  
Pedro Dante Abrill Roncal  
GERENTE  
Empresa Municipal Administradora de Peaje - EMAPE S. A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RUIZ ROSALES, JAQUELINE ELIZABETH; identificada con DNI N° 10619637 y con código de matrícula N° 6000155533; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión Organizacional y control de la Gestión Documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S. A., periodo 2020.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RUIZ ROSALES, JAQUELINE ELIZABETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 8: Respuesta de solicitud

**EMAPE S.A.**

"Año de la Universalización de la Salud"

Ate, 05 de enero de 2021

CARTA N° 037 -2021-EMAPE-GCI

Señora  
**JAQUELINE ELIZABETH RUIZ ROSALES**  
Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública  
Jr. Independencia N° 130, Miraflores – Lima

Presente.-

**ASUNTO:** Autorización para aplicación de cuestionario para Tesis de Maestría

**REFERENCIAS:** Solicitud Simple 28-12-2020

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo, y en atención al documento de la referencia, en el cual solicita autorización para que su persona, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, realice la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de esta gerencia, como parte de su trabajo de investigación titulada "Gestión organizacional y control de la gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020".

Al respecto, esta gerencia otorga la autorización para que ud. proceda a realizar el cuestionario que solicita a fin de desarrollar su trabajo de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

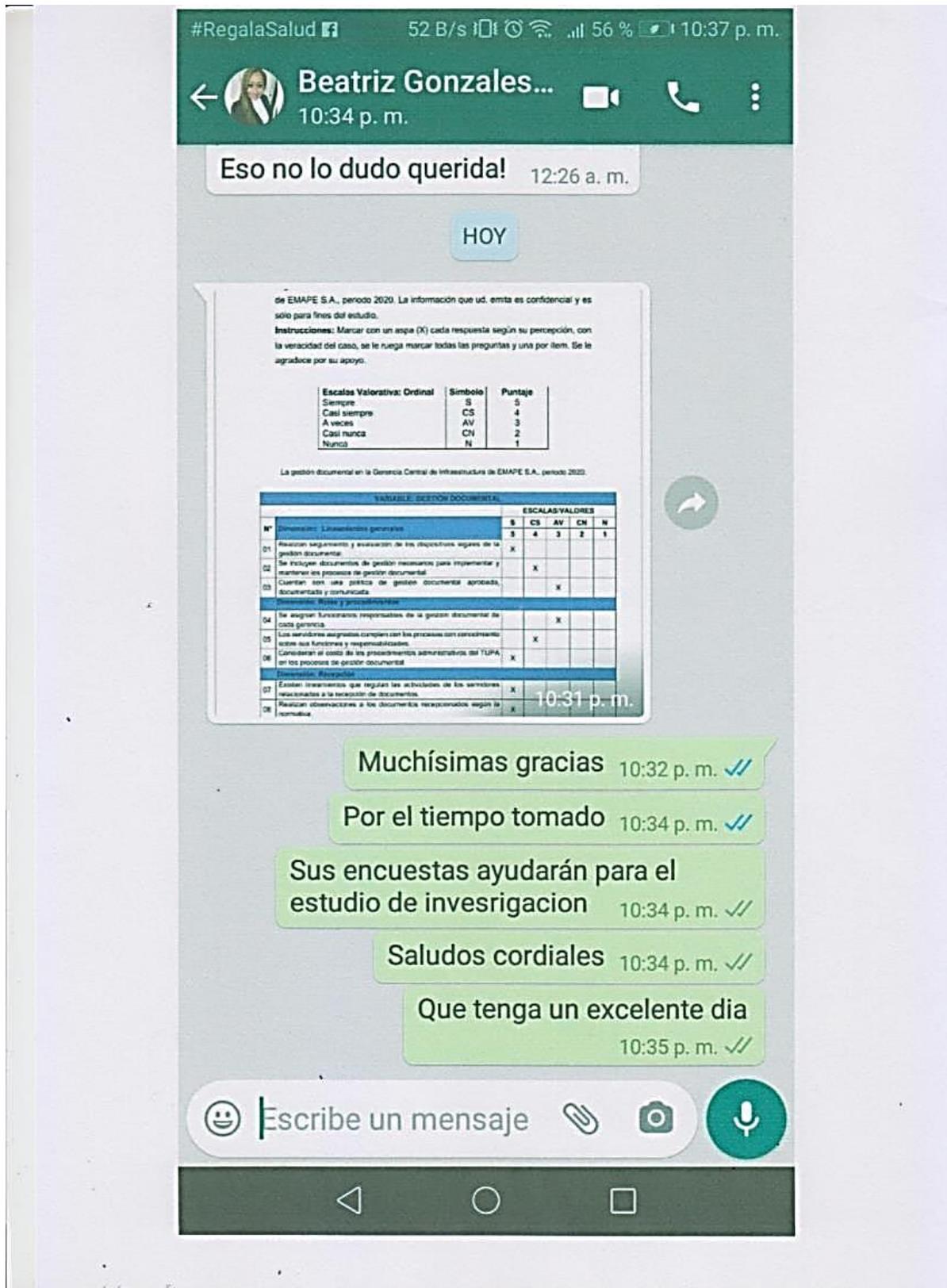
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
Empresa Municipal Administradora de Peajes de Lima S.A.

.....  
ING. PEDRO D. ABRILL RONCAL  
GERENTE CENTRAL DE INFRAESTRUCTURA

EMAPE  
Via Evitamiento km 1.7, Ate - Lima  
Tel. (01) 714-9513  
informes@emape.gob.pe



## Anexo 9. Evidencia de Encuestas



James Jara 10:21 p. m.

sorry 5:58 p. m. ✓✓

**Presentación:** Estimados participantes, se le presenta un cuestionario para medir la gestión documental en la administración de la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020. La información que Ud. envía es confidencial y es sólo para fines del estudio.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) cada respuesta según su percepción, con la veracidad del caso, se le ruega marcar todas las preguntas y una por ítem. Se le agradece por su apoyo.

Escalas Valorativa: Ordinal	Símbolo	Puntaje
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

La gestión documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S.A., periodo 2020.

N°	Descripción: Litramientos generales	ESCALAS VALORES				
		S	CS	AV	CN	N
01	Realizan seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental.			X		
02	Se incluyen documentos de gestión necesarios para implementar y mantener los procesos de gestión documental.				X	
03	Cuentan con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada.		X			
<b>Dimensiones: Roles y procedimientos</b>						
04	Se asignan funciones responsabilidades de la gestión documental de cada gerencia.			X		
05	Los servidores asignados cumplen con los procesos con conocimiento sobre las funciones y responsabilidades.	X				
06	Consideran al costo de los procedimientos administrativos del TUPA en los procesos de gestión documental.			X		
<b>Dimensiones: Recursos</b>						
07	Existen instrumentos que regulan las actividades de los servidores relacionados a la recepción de documentos.					X

Hola, ya realice las encuestas!

9:54 p. m.

Muchísimas gracias 10:37 p. m. ✓✓

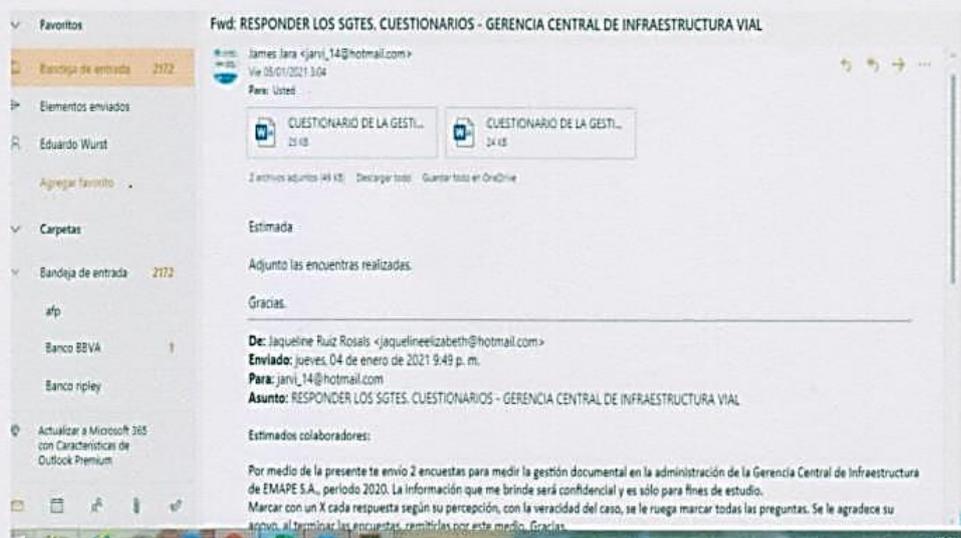
Por el tiempo tomado 10:37 p. m. ✓✓

Sus encuestas ayudarán para el estudio de investigación 10:37 p. m. ✓✓

Saludos cordiales 10:37 p. m. ✓✓

Que tenga un excelente día 10:37 p. m. ✓✓

## Evidencia Respuesta por correo entrevistas



## Anexo 10: Resolución UCV aprobando título - hoja 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RJ. N° 3537-2020-UCV-EPG-LN

### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3537-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 7 de noviembre de 2020

#### VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **Alejandro Sabino Menacho Rivera** de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

***Gestión Organizacional y control de la Gestión Documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S. A., periodo 2020***

presentado por el (la) estudiante:

**Bach. Jaqueline Elizabeth Ruiz Rosales**

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

#### SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** Aprobar el proyecto de tesis ***Gestión Organizacional y control de la Gestión Documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S. A., periodo 2020***, presentado por el (la) Bach. Jaqueline Elizabeth Ruiz Rosales, con Código: 6000155533, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Resolución UCV aprobando título - hoja 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RJ. N° 3537-2020-UCV-EPG-LN

**Art. 2°.-** Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y DE TERRITORIO**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

**Art. 3°.-** Designar al Mtro(a). Dr(a). **Alejandro Sabino Menacho Rivera** como asesor metodólogo del proyecto de tesis **Gestión Organizacional y control de la Gestión Documental en la Gerencia Central de Infraestructura de EMAPE S. A., periodo 2020.**

*Regístrese, comuníquese y archívese.*



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe  
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

