



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión documental de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y
de Pesos y Medidas – SUTRAN

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ochoa De la Colina, Guadalupe María Margarita (ORCID: 0000-0002-9182-2194)

ASESORES:

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

Dr. Edwin Arce Álvarez (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **GUADALUPE MARÁ MARGARITA OCHOA DE LA COLINA** con **DNI N° 44673512** cuyo título es: "Gestión documental de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número) quince (Letras).

Lima, 15 de diciembre de 2017


.....
PRESIDENTE
Dra. Cecilia Plasencia Mariños


.....
SECRETARIO
Mg. Daniel Mejía Pilonieta


.....
VOCAL
Dr. Edwin Arcé Álvarez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

DEDICATORIA

A Dios y a mi madre, quien me forjo y motivo durante todo el proceso de mi formación académica, enseñándome a poner dedicación y pasión en todo. Gracias por ser mi soporte y ejemplo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes que estuvieron involucrados en mi formación académica, por el conocimiento impartido y en reconocimiento a la gran labor realizada día a día en las aulas de clases formando profesionales.

Declaratoria De Autenticidad

Yo Guadalupe María Margarita Ochoa De la Colina egresados de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Gestión documental de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN.”, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2017

Apellidos y Nombres del Autor	
Ochoa De la Colina Guadalupe María Margarita	
DNI: 44673512	
ORCID: orcid.org/0000-0002-9182-2194	

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de Imágenes	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	20
2.1 Tipo y diseño de investigación	20
2.2 Operacionalización de variables	20
2.3 Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Procedimiento	23
2.6 Método de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIÓN	42
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIA	46
ANEXO	52

ÍNDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización variable Gestión documental	21
Tabla 2: Valoración escala de Likert	23
Tabla 3: Validación de expertos	24
Tabla 4: Datos de los expertos	24
Tabla 5: Fiabilidad variable Gestión documental	25
Tabla 6: Tabla de frecuencia de la variable Gestión documental	26
Tabla 7: Tabla de frecuencia de la dimensión 1	28
Tabla 8: Análisis del instrumento dimensión 1	29
Tabla 9: Tabla de frecuencia dimensión 2	30
Tabla 10: Análisis del instrumento dimensión 2	32
Tabla 11: Tabla de frecuencia dimensión 3	33
Tabla 12: Análisis del instrumento dimensión 3	34

ÍNDICE DE IMÁGENES

Figura 1: Variable Gestión documental	27
Imagen 2: Dimensión 1	28
Imagen 3: Dimensión 2	31
Imagen 4: Dimensión 3	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad describir cómo se lleva a cabo la gestión documental de la sub gerencia de procedimientos de servicios de transporte y de pesos y medidas – Sutran, 2017, la fundamentación teórica respecto a la gestión documental y sus dimensiones, producción de documentos, utilización y conservación de los documentos y disposición de los documentos , que se basó en la teoría del ciclo de vida de los documentos propuesto por Rhoads (2012), Para realizar el desarrollo del estudio de investigación se empleó el método científico y estadístico, siendo del tipo de estudio descriptivo simple, cuyo diseño fue no experimental, dado el tamaño de la población se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas misma que permitió recolectar información relevante para su estudio a través de un censo de los cuales participaron todos los trabajadores de la Sub gerencia, haciendo un total de 42 encuestados, toda vez que la validación del instrumento fue sometido al juicio de 5 expertos, la confiabilidad se evaluó mediante el alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.949 para la variable utilizada gestión documental, el proceso estadístico fue realizado a través del software SPSS 24, cuyos resultados permitieron llegar a las discusiones, concluyendo que la Gestión Documental de manera general fueron de nivel Regular, dado que la investigación demostró que un 47,6% lo refiere así, un 40,5% del estudio indica que el nivel de la gestión es eficiente y tan solo un 11,9% refiere que es deficiente.

Palabras clave: Gestión documental, producción, utilización y disposición.

ABSTRACT

The purpose of this research was to describe how the document management of the sub management of procedures of transport services and of weights and measures - Sutran, 2017, the theoretical foundation with respect to the document management and its dimensions, document production, use and conservation of the documents and disposition of the documents , that was based on the theory of the life cycle of the documents proposed by Rhoads (2012), To carry out the development of this research study the scientific and statistical method was used, Given the size of the population, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire of questions that allowed to collect relevant information for its study through a census in which all the workers of the Sub-management participated, making a total of 42 respondents, since the validation of the instrument was submitted to the judgment of 5 experts, the reliability was evaluated by Cronbach's alpha, which yielded 0. 949 for the variable used document management, the statistical process was performed through the SPSS 24 software, whose results allowed reaching discussions, concluding that the Document Management in general is of a Regular level, since the research showed that 47.6% refers to it this way, 40.5% of the study indicates that the management level is efficient and only 11.9% refers to it as deficient.

Keywords: Document management, production, use and disposal.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto al entorno internacional la realidad problemática de las entidades pertenecientes al sector público suele trabajar con grandes volúmenes de información que son registrados en su gran mayoría en documentación de forma física que suelen tener contenido e información importante que son de utilidad para ser usadas como testimonio y/o registro de actividades y funciones que se realizan en las diversas instituciones o entidades, que pueden ser públicas o privadas. Así mismo Los documentos también son considerados como aquellos recursos primordiales o fundamentales ya que, del registro y manejo de ellos, depende el desarrollo de las distintas actividades de las organizaciones.

Por otra parte, Muchas de las entidades públicas no desarrollan el concepto y significado de gestión documental o simplemente no la ponen en práctica, dejando de lado en muchas oportunidades la importancia que el departamento de archivo o archivística tiene dentro de la institución, además de su función como eje central de información para el desarrollo correcto de las actividades y que en la mayoría de casos, sirve de punto de partida para desarrollar los diversos procesos y gestiones, es por ello que se debe considerar que si no se diera la importancia del caso a la archivística y/o gestión documental, muchas instituciones, comenzaran a presentar inconvenientes en sus procesos, lo cual se traduce en la lentitud del desarrollo de sus actividades y teniendo como principal problemática una inadecuada administración de los documento, así como lo señalado por Bendezú (2020) quien manifiesta que “la documentación de una institución debe ser canalizada a través de la implementación de un modelo de gestión documental donde se consideren el ciclo de vida de los mismo desde su creación hasta su disposición final, de lo contrario se podría convertir en un fracaso la implementación y el incorrecto desarrollo de una empresa u organización.

También Cornock (2019) refiere que la mala gestión del registro documental tiene consecuencias muy desfavorables para todas las áreas involucradas, si estuviéramos refiriéndonos a una historia clínica de un paciente y en ella existiera un registro inadecuado del diagnóstico o tratamiento, esto podría traer consecuencias fatales, por su parte Miller (2020) señala que cuando hacemos referencia a la gestión documental nos referimos al uso de un sistema que permite realizar el almacenamiento, gestión y seguimiento de los documentos.

Igualmente, a nivel Internacional países de Latinoamérica y de Europa, no escapan a la problemática relacionada con la Gestión documental, presentamos el caso del Ayuntamiento de Torrelavega, ubicado en la provincia de Cantabria España, donde están presentes problemas que se relacionan con la gestión documental que se dan en el área de Registro Municipal.

Así también esto debido a que su sistema de registro y recepción de documentación está a punto de colapsar, tal como reafirma el Oficial Mayor de Torrelavega quien manifestó en una entrevista al diario español “Montañez”, que la incidencia radica en la gestión documental del ayuntamiento en la parte del proceso de almacenamiento y trámite, la misma que representa ser la fuente del colapso en la gestión de dicho ayuntamiento (Montañez, 2017). Demostrando así las falencias existentes en la gestión de documentos (p.32). Por su parte Bilushchak (2018) plantea que cuando se evidencia el aumento de los volúmenes de información y/o conjunto de documentos, se debe evaluar el uso de métodos de búsqueda a través de tecnologías asistidas computarizadas.

Así mismo a nivel nacional, en el Perú la gestión documental de las instituciones públicas tienen una percepción negativa por parte de los usuarios y también llamados administrados quienes relacionan el termino gestión documental en muchos casos con burocracia, según el presidente del instituto peruano de economía (IPE), quien manifiesta en su columna del Diario El Comercio, que el estado crea procedimientos administrativos tóxicos, infranqueables marañas de trámites, procedimientos y multas con los que el estado se relaciona con los individuos y las empresas (Abusada, 2016). A su vez El diario Gestión publicó una entrevista realizada al representante del Comité de Pesca de la Sociedad Nacional de Industrias, el mismo que manifiesta que en el Perú se presentan barreras burocráticas irracionales en el sector público y lentitud en su gestión documental indicando que en el año 2018 su sector solo pudo recaudar en exportaciones un monto de 1,400 millones de dólares, que representa la mitad de lo estimado en recaudación aduciendo que ello se debía a la burocracia estatal, mencionando que solo exportaron el 50% de lo proyectado. (SNI, 2019).

Por su parte a nivel local esta problemática también se puede evidenciar en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, que se encuentra adscrita a la MTC y que se encarga de normar y fiscalizar temas relacionados al transporte terrestre, la misma que tiene como finalidad facilitar a la población seguridad en el transporte terrestre y la calidad del mismo tanto a nivel nacional

como internacional, es por ello que se genera grandes volúmenes de documentación en su gestión debido a la amplia cobertura terrestre con la que trabaja. A su vez en enero del año 2017, mediante resolución gerencial 000022-2017-SUTRAN/06.4, la SUTRAN se puso de conocimiento a la población en general, que la institución estaba procediendo a la anulación de 5000 actas de control o también llamadas multas, debido a que algunas de ellas carecían de veracidad, siendo los usuarios quienes descubrieron la mala gestión con esa documentación al momento del registro, aduciendo que las actas impuestas en muchos casos eran falsas, motivo por el cual se accedió al reclamo interpuesto por los mismos administrados y principales afectados ya que no existía la evidencia para comprobar dichas faltas o infracciones, se tuvo que emitir una resolución gerencial que se muestra en el ANEXO N°01.

Del mismo modo, se pone de manifiesto la problemática, para plantear realizar una investigación de nivel descriptivo simple que permita medir la variable Gestión documental, así como también describirla y analizarla dentro de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN, utilizando para ello el cuestionario como instrumento de recolección de datos y una vez obtenidos los resultados se busca proponer estrategias que puedan mejorar la gestión documental dentro de esta institución pública que administra grandes volúmenes de documentación física de datos importante, considerando por su parte a Pinheiro, B. & Martins, L. (2020) quienes manifiestan que la Gestión documental contribuye a la conservación adecuada de registros físicos de datos importante y de suma importancia para la toma de decisiones, se desarrollan directrices que aportan en la correcta gestión, sobre toda en las instituciones públicas (p.13). Por su parte Huang, S. & Meng, X. (2020) refieren que la gestión documental es eficaz en el sector público cuando podemos corroborar que no existe repetida recopilación de documentos y la ineficiente aplicación en los diversos accesos en los sistemas de búsqueda documental, sino por el contrario ayudar en el manejo y tratamiento de las bases de datos unificadas y de fácil acceso entre las áreas usuarias, por su parte Kuteesal, A. & Kyotalimye, M. (2019) recomiendan que los procesos de información escritos a mano deben ser en pequeñas proporciones y en fases específicas, se debe tratar de migrar toda información de registro manual a sistemas automatizados que permitan gestionar los documentos y optimizar los procesos (p.16)

Por último, se observa en el entorno específico de la investigación la situación problemática de la investigación, la deficiente gestión de información, escasa tecnología

aplicada, deficiente sistema de archivo, y recuperación de datos. Si persiste esta situación problemática habrá efectos y consecuencias, por lo que es importante desarrollar el estudio

Con respecto a los trabajos previos a nivel internacionales a continuación se desarrolló con distintas investigaciones:

Según, Adriazola (2017) indica en su investigación titulada Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera de la Pontificia Universidad Católica de Chile, tuvo como objetivo describir la gestión de la información de El Instituto mencionado líneas arriba, evidenciando la organización, conservación y disposición de los documentos de archivos que se generan en la institución y las teorías utilizadas fueron el principio de orden natural y de procedencia (p. 18). Según Bonilla y la teoría del Ciclo de vida de los documentos propuesto por Rhoads (2012) en cuanto a la metodología utilizada en el estudio es descriptiva simple, cuantitativo con una población de muestra para el estudio de 43 personas que pasaron por entrevistas personales utilizando un cuestionario de tipo escala Likert y la investigación concluye que El Instituto Nacional General José Miguel Carrera, debería implementar un sistema de gestión documental que ayude a realizar efectivamente los procesos documentales tomando la importancia debida al valor que representan los documentos y la gestión de los mismo, ya que en la investigación a través del uso de la encuesta se pudo evidenciar que de los 43 colaboradores. el 44.2% se dedicaron o son responsables del área o de la gestión documental dentro de la institución y manifiestan que la gestión se lleva a cabo de manera regular y el 51.2% indicaron que es deficiente dado que no le dan la importancia debida a la documentación ni toman en cuenta el valor histórico de los documentos, dejando de lado que para una casa de estudios el valor histórico de los documentos es importante.

Así mismo el aporte que nos da la investigación realizada por Adriazola, es poder identificar como en ámbitos internacionales la gestión o administración de los documentos puede cambiar la organización y nos ayuda a poder implementar, considerar e identificar si la institución que se está investigando cuenta con alguna política o normas de gestión que se encuentren diseñadas para la administración o gestión de la

documentación tratada, así mismo también sirvió para poder reforzar el marco conceptual de la variable que estamos utilizando en la investigación.

Mientras tanto al aporte de Lindón (2016), en su investigación titulada La Gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I presentó como objetivo general mostrar cómo se llevó a cabo la gestión documental de los documentos que generó la universidad y mostrar la importancia y utilidad de los mismos. La teoría utilizada fue el ciclo de vida de los documentos por Cruz Mundet, 2006, su metodología utilizada es cuantitativa de nivel descriptivo simple, por su parte la investigación concluyó que el poder disponer de un sistema de gestión documental en la universidad reportaría grandes beneficios para la institución, lo que a su vez se traduciría en el mejoramiento en cuanto a la eficacia, eficiencia y rentabilidad del trabajo administrativo documental, ya que el estudio reveló en una encuesta aplicada a 52 colaboradores, que el 55.8% indicó que se aplica una gestión documental de manera deficiente ya que no aplican un sistema de gestión documental, concluyendo que el no contar con un departamento de archivística se genera problemas en la gestión documental considerándola deficiente en Castellón - España.

Por otro lado, el aporte de la investigación considerada en los antecedentes fue para identificar y poder aclarar el porqué del uso de la teoría del ciclo de los documentos y no el uso de la teoría utilizada por Lindón llamada la continuidad de los documentos, el cual lo lleva al uso de la gestión documental, pero centrándose un poco más en la administración documental de forma digital o través del uso de sistema.

Con respecto al aporte de Campillo (2016) en su tesis con el título Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo de la universidad nacional de la Plata, cuyo objetivo general fue investigar e identificar la Gestión de documentos y archivos para consolidar un modelo de Sistema y estrategias de innovación que permitieron identificar el conocimiento real del entorno, además la Teoría utilizada es el ciclo de vida de los documentos propuesto por Rhoads (2012) para proporcionar la parte descriptiva el tipo de metodología utilizada para el estudio realizado en la investigación en descriptivo que va acompañado de un diseño de investigación de campo. Finalmente, la investigación Concluye que existen distintas formas y estrategia que utiliza una organización para realizar o poder innovar, sin embargo la presente investigación determino proponer a la Gestión Documental como una estrategia de gestión, por tal motivo se elaboró la sustentación de un amplio marco teórico pasando desde la

fomentación física hasta la inclusión de nuevas tecnologías y es así que el estudio realizado determino que el 79% de los colaboradores refieren que la aplicación de una gestión documental sería eficiente a través del uso de un sistema integral de archivos que les permita tener interconectadas todas las áreas de trabajo, esto represento una estrategia innovadora en este campo, el 21% indican que la adquisición de espacios y anaqueles para el almacenamiento de documentación física lograría una administración de documentos regular.

En cuanto al aporte que dio a nuestra investigación fue la de contribuir a fortalecer nuestro marco teórico, así como también se pudo analizar las recomendaciones realizadas en la investigación, poder estudiarlas y ser comparadas con las recomendaciones mencionadas por Campillo y si las mismas pudieron ser aplicadas en la presente investigación y así se pudo proporcionar más alternativas de mejora para la gestión documental dentro de la SUTRAN.

En cuanto a los antecedentes previos a nivel nacional estos se detallan a continuación

En una investigación realizada por Meza (2019), Tesis titulada Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, fue realizada para obtener el grado de licenciatura en Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho que muestra como objetivo general describir el programa de gestión documental implementado por la Municipalidad de Provincial de Huari e identificar su relación con los beneficiarios de la Municipalidad. La teoría utilizada en la investigación fue la propuesta por García y Bonifacio (llamada un sistema de Gestión integrada del proceso documental, que tiene como característica el control de la producción, circulación, almacenamiento y recuperación de la información, dicha metodología estuvo basada en la observación y descripción de los procesos y actividades desarrolladas en la Municipalidad, teniendo como conclusión que la gestión documental aplicada en la organización, contribuyo eficientemente en el control y administración de documentos técnicos que se emitieron y recibieron, ya que el estudio revelo que en la encuesta realizada a las 50 trabajadores de la Municipalidad que antes de implementar el sistema de gestión documental, solo se logra el avance semestral del 30% de los objetivos en la tramitación de documentos, luego de la implementación de un sistema de gestión de documental, se tuvo un avance semestral del 75% , lo que se traduce en la resolución de

750 expedientes de 1000, es decir los colaboradores refirieron que el sistema de gestión documental es eficiente 89%, regular 8% y deficiente un 3%, así mismo empleando la técnica, alfa de Crombach con los respectivos cuestionarios de 20 preguntas en escala Likert, se verifico que existe relación moderada entre la administración documental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Huari con una confiabilidad de 0,838 en la primera variable y 0,864 en la segunda.

A su vez el aporte que fue considerada en la investigación fue para reforzar la parte metodológica de la investigación dado que cita varios autores y da un aporte acerca de las dos teorías sobre gestión de documentos más utilizadas como el ciclo de vida de los documentos y la Gestión integrada del proceso documental, presentándonos la diferencia del porque se utiliza una teoría y se excluye otra, en el caso del ciclo de vida de los documentos se trata de grandes volúmenes de información en su mayoría física y en el caso de la continuidad de los documentos se trata del manejo documental orientado a un entorno virtual, también para poder comparar con otra institución pública que maneja grandes volúmenes de documentación como la ONPE con la SUTRAN, viendo como ambas se desenvuelven en la gestión documental.

Por su parte Malaverry (2018) mostro como objetivo general el describir y analizar el proceso de gestión documental en la UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, las teorías que se consideran en la investigación es la teoría de Rhoads (sobre el ciclo de vida de los documentos, teoría archivística del Archivo General de la Nación, entre otras, en el estudio se utilizó la Metodología de tipo descriptivo simple y Concluye que la gestión documental es regular en un 49%, buena 32% y mala un 19%, concluyendo que en la fase de utilización y conservación de los documentos existen muchas carencias como son el espacio para poder conservar la documentación.

Así también el Aporte del antecedente a nuestra investigación permitió identificar si una de las conclusiones a las que llegan con la investigación acerca del prestamos de documentos entre departamentos dentro de la organización representa una dificultad en la gestión documental, así mismo se identificó y reforzó la teoría utilizada del Ciclo de vida de los documentos, la misma que se aplicó en la investigación sobre Gestión documental de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías – SUTRAN.

Por otro lado Quispe (2017), en su tesis *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac* tuvo como principal objetivo identificar cual es la situación de los archivos y la documentación que en ella se encuentra de la Municipalidad del Rímac, con la finalidad de evidenciar las problemáticas que se presentan en el manejo de la conservación documentaria, poniendo énfasis en aquella documentación que perteneció al grupo de valor patrimonial y se propuso estrategias y acciones que sirvieron para formar parte de la solución de la gestión documental, se utilizó estadística descriptiva y cualitativa que fueron aplicadas por medio de la observación entre otras, ello permitió llegar a la conclusión que de existir perdida documentaria dentro de la institución se trae consigo perjuicios irreparables para la institución, motivo por el cual afirman que es vital estimular y favorecer los procedimientos y métodos que sean necesarios para garantizar una correcta gestión documental.

Además el Aporte que utilizamos del presente antecedentes, fue identificar y comparar como se manejan los sistemas de archivos en nuestro país y se compararon los procedimientos y diagrama de flujo de las actividades más recurrentes y similares a la de nuestra investigación como los documentos técnicos que se elaboran y que pasos deben tener para su aprobación, tomando algunos procesos que les ayuden a simplificar las tareas y poder ser aplicados en procesos que pueden ser complejos o largos la superintendencia.

Localmente los antecedentes previos demostraron resultados similares a los ya mencionados

Así también Martínez (2018) En su Tesis titulada *Análisis del proceso de gestión documental de una consultoría de ingeniera industrial minera*, fue elaborada para la obtención del grado de Licenciatura en la Universidad Privada del Norte, que mostro como objetivo el identificar y describir el estado de la gestión documental, así como también identificar las problemáticas, utilizando el diagrama de Ishikawa y la teoría utilizada estuvo apoyada en el ciclo de la vida de los documentos propuesta por Rhoads (2012) y también en dos de los ciclos de la teoría del ciclo Deming: planificar y hacer, estas metodologías fueron utilizadas de forma cuantitativa y de nivel descriptivo simple, teniendo que la investigación concluyo en evidenciar que el problema con mayor relevancia con la gestión documental es el exceso de tiempo de actividad así como

también no contar con un proceso estandarizado de procesos que indiquen instructivos de cómo llevar a cabo un a gestión de calidad, el resultado del estudio de una encuesta aplicada a 32 personas donde el 72% indico que se toman 17,20 horas de exceso en la gestión de documentos ocasionando una baja rentabilidad por demoras en entrega de proyectos y calificándola como una gestión documental regular , mientras el 28% indico que era una gestión mala, dado que si se lograra reducir a 16,20 las horas de gestión, la compañía tendría un aumento en su rentabilidad de 3.85 puntos porcentuales.

Mientras tanto nuestra investigación recibió como aporte el reforzar el marco teórico, así como también el analizar las recomendaciones realizadas por la investigación, identificar si las recomendaciones son aplicables en la investigación y así poder proponer más alternativas de mejora con respecto a la gestión documental de la Superintendencia de Transporte.

Posteriormente Cossios (2018) realizo la tesis Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018, para obtener el grado de licenciatura en Administración de la Universidad Peruana de los Andes, con la finalidad u objetivo de poder describir y validar la aplicación del sistema de Gestión documental en la oficina de comunicaciones del SENEACE, la metodología de la investigación fue de diseño no experimental transversal descriptivo, la técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado para la recolección de datos el cuestionario, se aplicó en 12 colaboradores de la institución y se obtuvo información relacionada con la aplicación, conformidad, seguridad y carácter sistémico de la Gestión Documental, obteniendo como resultado que el 75% de los encuestados concuerdan que el sistema facilita la elaboración de documentos en la oficina, con lo cual se pudo concluir y confirmar la eficiencias de aplicar sistemas de gestión documental.

Seguidamente la investigación dio el aporte a nuestra investigación para enriquecer el marco teórico, así como también considerar los resultados aplicados en otra institución que coincide con la naturaleza de trabajo de la Superintendencia de Transporte, ambas son entidades estatales y con rol fiscalizador, donde se trabaja con documentación constante y que además presentan similares problemáticas, con lo cual se utilizaron las recomendaciones dadas luego del estudio.

Así pues Arellano y Uriarte (2017) en su Tesis titulada El Sistema Institucional de Archivos en la Gestión Documental de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A., Lima, 2017, que fue elaborada para optar el título de Profesional en Archivística y Gestión Documental de la Universidad Católica Sede Sapientiae, la misma que tuvo como objetivo describir y analizar la Gestión de documentos que maneja la compañía, así como también recomendar un sistema que permita gestionar controlando la información y salvaguardar la garantía jurídica de la actividad como también las partes administrativas, comerciales y financieras, y así se obtuvieron resultados que fueron traducidos en orden, metodología, disciplina y acceso a la información contenida en los archivos. La investigación tomo como teoría el ciclo de vida de los documentos tomándolo en cuenta en todos los flujos y/o ciclos del manejo de los documentos, se consideró desde la recepción hasta la eliminación y conservación indefinida, concluyendo que desarrollar un Sistema de Gestión Documental puede contribuir de forma positiva en el manejo documental y archivos en la empresa privada. Los resultados que se obtuvieron de la investigación donde se aplicó una encuesta a 25 trabajadores donde se encontró que el 72% indicaba que la gestión documental en la compañía era buena, el 20% manifestó que era regular con miras a mejoras continuas y el 8% indico que la gestión documental era regular.

Sin embargo, el aporte de la investigación, nos invitó a dar una vista del manejo documental en empresas privadas que trabajaban con grandes volúmenes de información, así como la aplicación de un sistema de Gestión Documental mejoraría los procesos archivísticos, lo cual nos sirvió para aportar en las conclusiones y recomendaciones, así como también reforzar algunos conceptos.

Con respecto a la variable Gestión documental se consideró la literatura, las teorías relacionadas y aportaciones de distintos autores descritos a continuación:

Así mismo La presente investigación hace referencia y toma como teórico base a:

Rhoads (2012) conforme a la propuesta realizada por Cárdenas (2012) quien definió el término Gestión de Documentos como un aspecto perteneciente a la administración general que se encuentra relacionada con la búsqueda de la eficacia y economía, dadas en

la producción , en el mantenimiento, el uso y el destino final que tuvieron los documentos, Es decir todo aquel conjunto de tareas y procesos que se encuentren orientados a generar y obtener una mayor eficacia y economía en la utilización máxima de los documentos por parte de las administraciones (p. 17).

Según Real (2018) infirió que las legislaciones adecuadas y contextualizadas contribuyen a una correcta gestión documental, es decir antes se implementa un modelo de gestión en el sector público, se debió apoyar previamente en todas las legislaciones y normativas existentes y vigentes que norman el uso e implementación de modelos y sistemas, de Gestión documental (p. 9). Para Soler, J. (2017) la gestión documental es la metodología global y holística de control del capital informacional que producen los gobiernos. Incorporar su implantación completa acabará redundando en una mejora sustancial del gobierno abierto (p. 6).

Igualmente, Cárdenas hace referencia a la Teoría del Ciclo de vida de los documentos propuesto por Rhoads, J. (2012) en la cual manifestó que toda la documentación e información que se encuentra registrada cuenta con una fase vital o vida muy similar a la que tiene un organismo vivo, en el sentido que este nace (fase de producción) vive (fase de utilización y conservación) y finalmente termina en el deceso (fase de disposición) (p.24).

Por su parte Quinteros (2016) manifestó que, para elaborar el ciclo de vida documental, es necesario elaborar un cuadro de clasificación donde cada recuadro contenga campos de información, en la primera parte relacionado a la fase de creación y estaba activa, siguiendo por la segunda fase de mantenimiento, uso, etapa activa y semiactiva y por último la fase de expurgo e inactiva (p. 16).

A su vez la teoría que realizó la clasificación en fases, ordenándolo de la siguiente manera: inicia por la fase de creación de los documentos, fase de mantenimiento y uso de los documentos y por último la fase de disposición de los documentos (conservación o eliminación de los documentos) y toda esta aplicación se realizó con la finalidad de asegurar y contar con la documentación adecuada, simplificando algunos procesos y no descuidando el valor e importancia de los documentos.

Ahora bien, se presenta la definición de cada fase propuesta por el teórico Rhoads (2012) las mismas que fueron tomadas como dimensiones en la investigación

En cuanto a la dimensión 1: Fase de Producción de los documentos

En esta fase se estudió el diseño que obtuvieron los formularios y cuál era la preparación y la gestión de correspondencia, en un desarrollo de sistemas de gestión de la información, la utilización de informes, así como también la aplicación de modernas tecnologías a estos procesos donde se utilizaron los siguientes elementos como el diseño de formularios, la correspondencia, los informes realizados, la directrices consideradas, el manejo de la gestión de la información, así como también el uso de tecnologías. A su vez para Cerrillo, A. (2018) quien manifestó que se debe considerar a la Gestión de documentos de impacto significativo en relación a la transparencia llevada a cabo durante todo el ciclo de vida de los documentos (p. 7). Así mismo Martin, F. (2017) refirió que es necesario realizar una gestión documental que sea integradora y que además posea herramientas que sean vitales para optimizar procesos los mismo que serán llevados a cabo con eficiencia y eficacia. (p.16).

Así también para la dimensión 2: Fase de Utilización y Conservación de los documentos

Para Bustelo, C. (2019) Toda organización que implementa un sistema de Gestión documental debe corroborar que se apliquen estrategias y técnicas, que garanticen la protección y conservación de la información consignada en los documentos custodiados, ya sea de archivos físicos como digitales. (p. 17).

En cuanto a esta fase el desarrollo completo del sistema de archivos y la recuperación de los datos o documentación, la utilización de registros, las comunicaciones y gestión del análisis de los sistemas, así mismo se ven las pautas para la producción y mantenimiento de programas vitales y su aplicación como sistemas de análisis y automatización. A su vez según Wong, A. (2017) La preservación digital de los documentos asegura el acceso fácil y a largo plazo de los mismo, ya que al encontrarse en memorias virtuales no existe deterioro de la información como sería el caso de la documentación física que además involucra el ahorro de presupuesto en almacenamiento y todo lo que involucre el mantenimiento de tener cúmulos de información documental en papel (p. 5).

Por su parte Chávez, F. (2019) refirió que la Gestión documental conocida como la archivística moderna, no deja de lado la importancia y conservación de los archivos y que las compañías establecen procesos que les permitieron tener un resguardo de la información, utilizando en la actualidad espacios no físicos sino también virtuales (p.12).

Seguidamente de la dimensión 3: Fase de disposición de los documentos (conservación o eliminación)

A continuación, en esta fase se planteó que se deben identificar y describir la valoración del documento, la retención y evaluación de los documentos al igual que la transferencia de la documentación con el fin de poder eliminar la documentación innecesaria o el otro caso transferir los documentos al Archivo central permanente o histórico. Las Instituciones públicas muchas veces encuentran obstáculos en dispositivos legales que les impone permanecer con documentación innecesaria por cierta cantidad de años impidiendo la eliminación de documentos. Cárdenas, D. & Wilches, A. (2018)

Seguidamente Velásquez, Y. (2018) refirió que en este nuevo contexto es necesario el uso de tecnologías de la información que formen parte vital de la gestión documental.

Por su parte Lemieux (2019) Refuerza la teoría de Upwar, F. e introdujo una nueva teoría sobre la gestión de los documentos denominada, el concepto de la continuidad de los documentos (Records continuum concept, en su acepción original del inglés). esta nueva propuesta se enfocó en aplicar esta teoría, pero garantizando a lo largo del tiempo la preservación y mantenimiento de los documentos que permitió proporcionar información auténtica, fiable y siempre accesible, mencionando que no existen etapas de la vida de los documentos que se encuentren separadas, como se menciona en la teoría del ciclo de vida, sino que es una continuidad, es por ello que la gestión documental debe ser vista como un proceso continuado. Esta nueva propuesta trato de evidenciar un modelo inclusivo entre la archivística y la gestión de documentos, refutando a los modelos basados en el ciclo de vida, el modelo también fue llamado como El recordkeeping australiano, que reemplaza las fases y menciona características que toman en cuenta cuatro ejes o dimensiones y estas son: Gestión documental, Evidencia, transacciones e Identidad.

Así mismo, tenemos que la Gestión documental: Hace referencia a los vehículos encargados que fueron utilizados para que se pueda almacenar la información que se estuvo registrando sobre todas aquellas actividades humanas, cuáles son sus coordenadas de ubicación para los documentos, documentación administrativa, lo relacionado al fondo documental y por último el archivo. Ortiz, G (2019).

Además, para el caso de Evidencia: se entiende por evidencia al rastro de acciones, cuáles fueron las evidencias que la documentación pudo evidenciar o facilitar, para Villasis, M. y Miranda, M. (2016) Cuando incluimos instrumentos de monitoreo, evaluación y auditoria nos estamos refiriendo a la búsqueda de evidencias que garantizaron que la documentación es real y fiable (p. 25). Así como también el papel que cumple tanto en la memoria organizativa y memoria colectiva.

Del mismo modo en el caso de las transacciones: Para Salazar, E. (2018) se presentó como referencia las acciones, actividades, propósitos y funciones de los documentos como actividades realizadas para gestionar asuntos y como estas a su vez crean vínculo entre los documentos (p.34), es así que las transacciones documentales deben quedar registradas ya sea de forma física o digital, a su vez para Velásquez, Y. (2018) Toda compañía que desea ser competitiva y además permanecer en el tiempo, debe identificar, crear, almacenar , transmitir y utilizar de forma eficiente el conocimiento individual y colectivo de sus trabajadores con el fin de resolver problemas, mejorar procesos o servicios y, sobre todo, para aprovechar nuevas oportunidades de negocio, con esto nos referimos a la Gestión del conocimiento de los trabajadores que permitió aplicar de manera exitosa la Gestión documental y de esta manera se gestionó correctamente la movilidad de la documentación tanto de parte de los trabajadores o como la parte de procesos y transacciones (p. 15)

Mientras tanto para la identidad: El actor que crea la documentación, ya sea la unidad de trabajo, organización e institución, aquí se refleja la procedencia y responsabilidades sobre los documentos. Según Gilliland A., McKemmish, S. & Lau A. (2017) La identidad documental hace referencia al origen y creación documental que da testimonio de información de una unidad o grupo de trabajo, fácilmente de identificar (p.11).

Para Alonso (2016), su investigación señaló que la Gestión Documental no debe ser limitada a un concepto que se refiera únicamente a una simple digitalización de

documentos en la organización cuando existe la acumulación de documentos, provocando problemas de almacenamiento (p.12). Sino que en tal sentido mencionó que la gestión documental es el conjunto de actividades que pretende asegurar la atención adecuada de los documentos, independientemente si estos están en papel o digitalizados, creados o recibidos por cualquier institución privada o pública en el ejercicio de sus actividades, para Suárez (2017) la digitalización de la documentación hace referencia al vaciado de información de un contenedor a otro e implica que la información no solo esté disponible, sino que también se conserve las características originales.(p. 13). Así mismo Cortés (2017) aplica modelos de gestión de documentos electrónicos identificando previamente cuales son los procesos que podría afectar a los expedientes o documentos, se tomó en cuenta desde su creación, gestión, acceso hasta su eliminación (p. 7). Es decir, el teórico complementa la teoría del ciclo de vida de los documentos mencionando fue necesario respaldar la gestión cumpliendo con los requisitos legales y normativos y para ello propone un enfoque dividido en tres principios:

Además, el Principio de la inviolabilidad de la evidencia: La misma que se pudo percibir desde el punto de vista archivístico como aquella capacidad que tiene los documentos para facilitar ideas claras sobre aquellas actividades, procesos y cuáles son los hechos por los que se llevaron a cabo su creación para los efectos administrativos, históricos y legales. Para Ríos (2016) Los procesos de evidencia documental son todas aquellas que nos facilitan tener acceso al contenido de actividades y gestiones realizadas con la documentación (p.7). Por su lado Rodríguez (2016) manifestó que la gestión documental debe ser vista como una herramienta imprescindible con la cual se pudo tomar decisiones y al mismo tiempo se consideró y tomo en cuenta las legislaciones vigentes en materias de gestión y archivos, como normas, procedimientos y resoluciones. (p. 17).

Mientras tanto se tiene por su parte el principio del respeto al fondo, la procedencia y el orden original, este punto hace referencia al orden lógico en que se tiene que agrupar los documentos tomando como base principal la naturaleza de la organización que realiza su creación.

Así también el principio de procedencia: la misma que está compuesta por dos componentes importantes, primero se debió tener en cuenta que la procedencia de la documentación, para que aquellos que tengan la misma ubicación no tengan que ser mezclados con otros de origen diferente, segundo el personal encargado de la gestión

deberá siempre mantener y respetar el orden natural y original de la documentación tanto creada como la custodiada o conservada. Es por ello que Nayar (2016) recomendó que las instituciones debieron conocer y realizar un análisis de cuáles son las diferencias e implicancias que se encuentran insertadas en los documentos, para de esta manera se pueda organizar la vastedad de contenidos (p. 11).

Por su parte el teórico realiza o propone que se establezcan políticas y nuevas estrategias que sean adaptables a las necesidades que tienen las organizaciones, así como también las expectativas de la misma. Para ello se consideró que previamente se deben tener claras las respuestas a las dos siguientes preguntas: ¿Porque se gestionan los documentos? y ¿A dónde se quiere llegar?

De esta manera también se pudieron implantar nuevos procedimientos y tener buenas prácticas documentales, que sean capaces de dar respuesta a las preguntas antes formuladas por el teórico, Así mismo Sierra (2016) manifestó que la gestión documental enfocada a procesos que incluyen normas ISOS, permitieron el manejo y tratamiento de datos documentales con calidad (p. 7). Y al finalizar se propone tener siempre en claro cuáles son las responsabilidades determinadas para cada colaborador, teniendo conocimiento de quien debe hacer qué.

En cuanto a la Formulación del Problema a continuación, se describe el Problema General

¿Qué características tiene la Gestión Documental en la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN?

Así también los problemas específicos

¿Qué características tiene la Fase de Producción de documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN?

¿Cómo se viene dando la Fase de utilización y conservación de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN?

¿Qué características tiene la Fase de disposición de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN?

Con respecto a la Justificación del estudio

Esta investigación fue relevante dado que intenta comprobar si las dimensiones presentadas por el teórico Rhoads, se pueden aplicar o ser llevadas a la realidad de la Superintendencia de Transporte terrestre de Personas, Cargas y Mercancías (SUTRAN), así como también para las dimensiones propuestas por los teóricos Lemieux y Alonso.

Así también en una Justificación Práctica

La investigación fue importante porque proporcionó información relevante con la cual se pueden comparar las teorías presentadas, lo que a su vez sirvió de ayuda para la Superintendencia de Transporte terrestre de Personas, Cargas y Mercancías (SUTRAN) a poder evidenciar y conocer la problemática con relación a la Gestión documental y de esta manera poder reforzar y mejorar las áreas afectadas, con la finalidad de que se pueda obtener un mejoramiento del desempeño y gestión dentro de la institución.

Del mismo modo en una Justificación Metodológica

La unidad metodológica de la investigación fue importante dado que contribuyó a la elaboración de un instrumento que permita medir a la variable Gestión documental, la cual servirá de apoyo en futuras investigaciones que contengan similares problemáticas.

Igualmente, en una Justificación Social

La investigación es de importancia, dado que facilitó datos e información fiable a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías (SUTRAN) para que puedan plantear acciones que contribuyan a la mejora en los procesos de la Gestión documental, teniendo como principales beneficiarios, no solo a la entidad en la reducción y disminución de su carga pasiva, sino también a la población que reclama la atención de sus requerimientos por parte de esta institución pública, dentro de los plazos establecidos y con una gestión documental eficiente y de calidad.

Con respecto a la Hipótesis se describe lo siguiente:

La investigación realizada fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo simple, y dado que nuestra variable no tiene relación causa efecto y tampoco se pretende con la investigación descriptiva, el pronóstico de una cifra o un hecho, sino el describir la problemática planteada, la investigación no requerirá del uso de hipótesis.

Siendo que lo fundamentado por Espinoza (2018) que manifestó lo siguiente en su estudio realizado titulado la Hipótesis en la investigación: "En el proceso de investigación científica, un aspecto importante es el que tiene que ver con las hipótesis, debido a que éstas son el medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación, y se operacionalizan los objetivos. Se formulan hipótesis cuando la investigación se requiere probar una suposición (NO TODA SUPOSICION ES HIPOTESIS), y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación”.

Es decir, se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto.

Así mismo, no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

Es por ello, que nuestra investigación no llevó la formulación de hipótesis.

Objetivos

Por lo que se refiere al Objetivo General, este se describe a continuación

Determinar las características que tiene la Gestión Documental de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN.

Así también se describen los Objetivos específicos

Analizar las características de la Fase de Producción de documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN.

Conocer la Fase de utilización y conservación de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN.

Analizar la Fase de disposición de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

En cuanto a la metodología y Diseño de investigación esta se describe a continuación

Según Maxwell, J. (2019) infirió que el diseño de investigación no experimental se elabora sin que exista la manipulación de las variables de forma deliberada. Este diseño de investigación se enfoca en observar los fenómenos en su contexto real sin realizar ninguna alteración), para que posteriormente puedan ser analizados y considerados los datos en el estudio (p.30).

Por su parte Hernández, et. al. (2018). señalaron que en cuanto a metodología para un estudio "La investigación científica es un proceso, variado, contradictorio y complejo siendo que para cada situación puede tener una lógica particular tanto en metodología y estructura a utilizar (p. 65)". Del mismo modo otros estudios indicaron que "los métodos de investigación constituyen procedimientos regulados y normalizados para analizar la realidad "(Heinemann, 2016, p. 35).

Cabe señalar que el diseño de investigación elegido fue no experimental, dado que la única variable presentada en la investigación (Gestión Documental) no fue manipulada, del tipo descriptivo simple ya que se solo se observarán los fenómenos y hechos en su ambiente natural y en un tiempo determinado sin realizar comparativas.

2.2 Operacionalización de Variables

En cuanto a la operacionalización de Variables

Según la publicación se señaló que dentro de la Investigación se considera que las variables son todo aquello que medimos, la información que recabamos, las diferentes características, factores o propiedades que tienen o evidencian una determinada población estudiada, las mismas que pueden cambiar de acuerdo a sus distintas magnitudes como por ejemplo la productividad, la edad, la calidad, etc. Las variables pueden ser de carácter cuantitativo o cualitativo, tienen la finalidad de dar respuesta a las preguntas de la investigación (Revista Alergia México, 2020).

Según Espinoza, E. (2019) La variable tiene equivalencia en hacer que esta pueda ser medida y valorada (p. 53).

Tabla 1
Matriz operacional de la Variable Gestión Documental

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de dimensión	
V "X" : Gestión Documental	Rhoads en conformidad con la propuesta planteada actualmente por Cárdenas, (2012) la Gestión Documental o gestión de documentos desde el punto de vista de la administración general, es la que se encuentra relacionada con la búsqueda de la eficacia y economía, así mismo todos los aspectos relacionados a planificar, organizar, dirigir y controlar el flujo de los documentos, considerando desde su creación hasta su eliminación o custodia. Producción, uso y conservación, disposición, eliminación	La variable Gestión documental es la forma de administrar la documentación con la finalidad de incrementar la eficiencia, para ello se apoya en distintas dimensiones como la producción de los documentos, la utilización y observación de los documentos y finalmente la disposición y/o eliminación de los mismos. Para el efecto con el uso de la encuesta y para los resultados el SPS.	Producción de documentos (Fase 1)	Formularios Correspondencia Informes Directrices Gestión de información Tecnología	6	Ordinal tipo Likert	
			Utilización y conservación de los documentos (Fase 2)	Sistema de archivo Recuperación de datos Registros Comunicaciones Análisis de sistemas Producción y mantenimiento de programas vitales			6
			Disposición de los documentos (Fase 3)	Identificación Descripción Retención Evaluación Transferencia Archivo permanente Eliminación			

Fuente: Elaboración propia

Se tiene de la variable Gestión Documental

Según Rhoads, J. (2012) En conformidad a la propuesta planteada actualmente por Cárdenas, E. (2012) señaló que la gestión documental o Gestión de documentos desde el punto de vista de la administración general, es la que se encuentra relacionada con la búsqueda de la eficacia y economía, así mismo todos los aspectos relacionados a planificar, organizar, dirigir y controlar el flujo de los documentos, considerando desde su creación hasta su eliminación o custodia (p. 63).

2.3 Población, muestra y muestreo

Por su lado Manterola, C. (2017) quien manifestó que la población se puede mencionar como un grupo ya sea de personas u otros organismos o especies que se encuentran o viven en un determinado espacio o área geográfica (p. 13). El número de personas o habitantes por lo general es determinado por un censo y la muestra se puede determinar como parte de la población o sub conjunto del mismo.

Para la Sub gerencia de Procedimientos de Transporte y de Pesos y Medidas se encuentra conformada por 42 trabajadores, entre personal CAS, Practicantes y terceros, dado que la población de estudio es menor a 100 colaboradores, toda la población formo parte del estudio.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática señaló que el Censo se considera una investigación del tipo estadística que involucra al conjunto de actividades relacionadas a la elaboración, recopilación, organización, evaluación y el análisis de los datos obtenidos y que hacen referencia a todas las unidades que pertenecen a un universo específico en un lugar y momento determinado, los censos de pueden clasificar de acuerdo a su naturaleza, por ejemplo: económicos, vivienda, investigación [...](INEL, 2018).

Considerando el criterio de inclusión

Para empezar, se consideró a todos los trabajadores que desempeñan funciones dentro de la Sub gerencia de Procedimientos de Transporte y de Pesos y Medidas de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías – SUTRAN.

Con respecto al criterio de exclusión

Seguidamente se consideró todos los colaboradores que NO realizan labores dentro de la Sub gerencia de Procedimientos de Transporte y de Pesos y Medidas de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías – SUTRAN.

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

Ahora bien, para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizó como técnica a la encuesta y para el recojo de datos se empleó el cuestionario como instrumento, los mismo que fueron utilizados para la variable Gestión Documental. El método que nos ayudó a la medición del instrumento será la escala de Likert.

Así mismo se sabe que, la escala de Likert, denominada de esta forma en honor a su inventor R. Likert. La escala ayuda a obtener una medición amplia sobre el grado de acuerdo o desacuerdo sobre las afirmaciones que se realizan sobre los objetos que sirven de estímulo, la denominada escala cuenta con cinco categorías de respuesta, que pueden variar desde el "muy de acuerdo" hasta el "muy en desacuerdo" (Redie, 2018).

Tabla 2

Valoración de escala de Likert

Muy de acuerdo	Desacuerdo	Neutral	Desacuerdo	Muy desacuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Redie (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión

2.5 Procedimiento

En cuanto a López, Gonzáles & Álvarez (2017) se señaló que la validación se da cuando se puede determinar el grado en que un ítem utilizado en la investigación puede probar o medir lo que pretende (p. 7).

Así mismo, La validación de la investigación fue sometida a juicio de 5 expertos: 2 metodólogos y 3 temáticos, quienes examinaron y validaron los instrumentos utilizados, así como también los ítems que le corresponden a la variable utilizada, así mismo realizaron las observaciones encontradas para su posterior levantamiento, y así poder obtener la validación mediante el diagnóstico y criterio de los expertos medido en un cuestionario de validación cuantitativa.

Tabla 3*Validación por juicio de expertos para la variable: Gestión Documental*

Gestión documental						
Criterios	Experto n°1	Experto n°2	Experto n°3	Experto n°4	Experto n°5	Total
Claridad	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Objetividad	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Pertinencia	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Actualidad	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Organización	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Suficiencia	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Intencionalidad	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Consistencia	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Coherencia	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Metodología	80%	70%	79%	80%	75%	384%
Total						3840%

Criterios de valoración= $3840 / 10 \times 5 = 76.80\%$

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Apellidos y nombres de los expertos*

EXPERTO N°1	MAG. CIFUENTES LA ROSA, CÉSAR.
EXPERTO N°2	MAG. CANDIA MENOR, MARCO.
EXPERTO N°3	MAG. PACA PANTIGOSO, ROMEO.
EXPERTO N°4	MAG. GUILLEN CABRERA, DEBORA.
EXPERTO N°5	MAG. LINO GAMARRA, EDGAR.

Fuente: Elaboración propia

En relación al Análisis de confiabilidad

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática manifestaron que la recolección de datos es la actividad que consiste en realizar la recopilación de información en un contexto determinado y/o específico (INEI, 2017).

Se entiende que "Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. La confiabilidad de un cuestionario se refiere a consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios".

Así también, El instrumento utilizado en la presente investigación fue medido utilizando el Alfa de Cronbach, el cual permitió analizar la confiabilidad de los ítems utilizados en

el cuestionario, el análisis debe arrojar una medida mayor o igual a 0.70 para indicar que el instrumento es confiable y pueda ser aplicado en la investigación.

Tabla 5

Estadístico Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,949	,949	39

Fuente: Elaboración propia

2.6 Métodos de análisis de datos

Por su parte en la investigación se utilizó el programa SPSS de IBM, para realizar el análisis y descripción de los datos obtenidos en el trabajo, así mismo nos facilitó analizar el instrumento de recolección de datos, y estudiar la información obtenida a través de tablas estadísticas y gráficos que fueron obtenidos de los datos adquiridos por el cuestionario.

2.7 Aspectos éticos

Además el proyecto de investigación considero la realidad y veracidad de los resultados obtenidos a través de los instrumentos, así como también respetando la autoría de los distintos intelectuales citados en el presente trabajo, para comprobar la autenticidad del trabajo, el mismo que pasó la prueba de similitud realizada por el software reconocido como Turnitin, que realizo la comparación con otros trabajos de investigación y de esta forma garantiza la ética aplicada en el proyecto de investigación.

III. RESULTADOS

Para Análisis e interpretación de resultados se tiene el análisis descriptivo de la variable: Gestión documental

Cabe destacar que la presente investigación tiene como objetivo general determinar cuáles son las características que tiene la Gestión Documental dentro de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN, en el distrito de Lince en el año 2017. Se puede evidenciar en los resultados obtenidos en el cuadro N°1, representado líneas abajo, que un 47,6% considera que las características de la gestión documental son regulares, un 40,5% es eficiente, el 11,9% Considera que es deficiente.

Tabla 6

Características de la Gestión Documental dentro de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	11,9%
	Regular	20	47,6%
	Eficiente	17	40,5%
	Total	42	100,0%

Fuente: *Elaboración propia. Base de datos de la investigación*

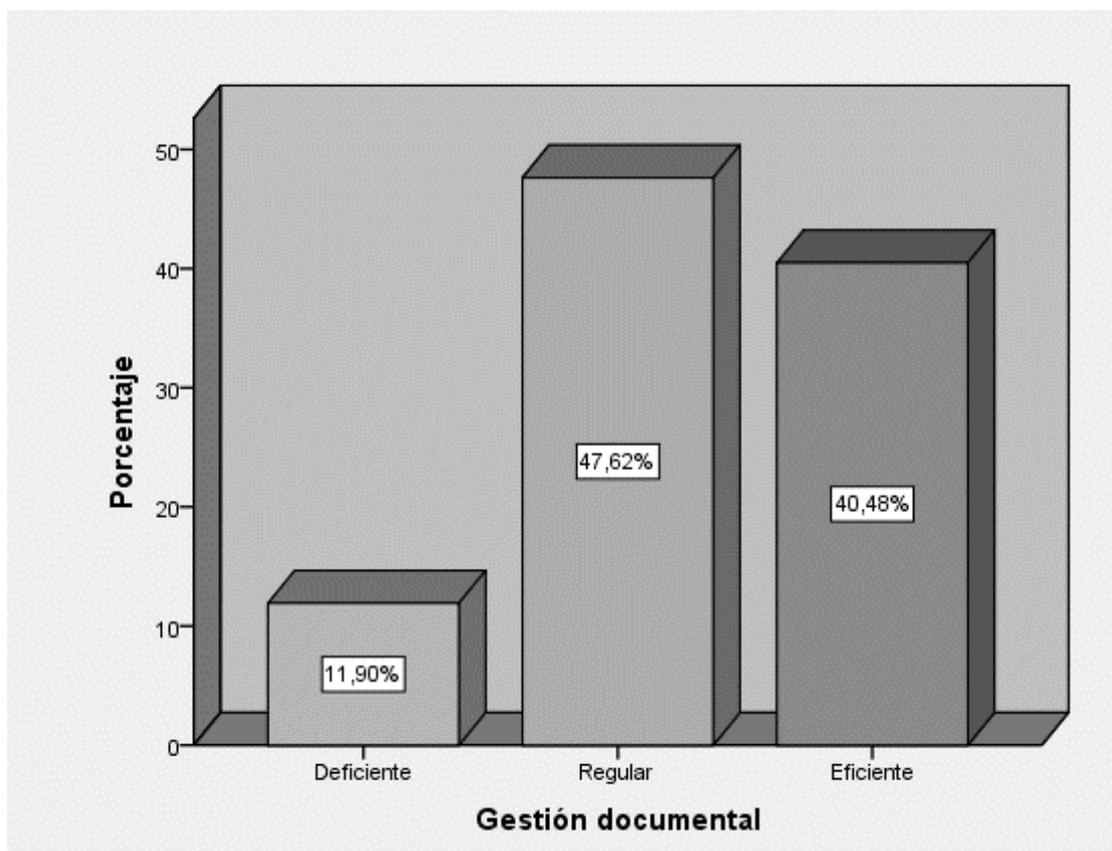


Figura 1

Gestión documental

Fuente: Elaboración propia

Para el Análisis descriptivo de la dimensión Producción de documentos

Cabe precisar que la presente investigación tiene como primer objetivo específico analizar cuáles son las características de la producción de documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la Institución Pública SUTRAN, en los resultados reflejados en la tabla N°3 se puede apreciar que el 59,5% indica que es eficiente la producción de documentos que realiza la sub gerencia, dado que la producción documental que se genera en su gran mayoría hace referencia a resoluciones Sub gerenciales, lo que representa también la forma en que se mide la producción de la Sub gerencia de Procedimientos de Transporte y de Pesos y Medidas, un 31,0% considera sin embargo que las características de la producción documental son regulares y por último un 9,5% indica que es deficiente.

Tabla 7

Producción de documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	4	9,5%
	Regular	13	31,0%
	Eficiente	25	59,5%
	Total	42	100,0%

Fuente: Elaboración propia

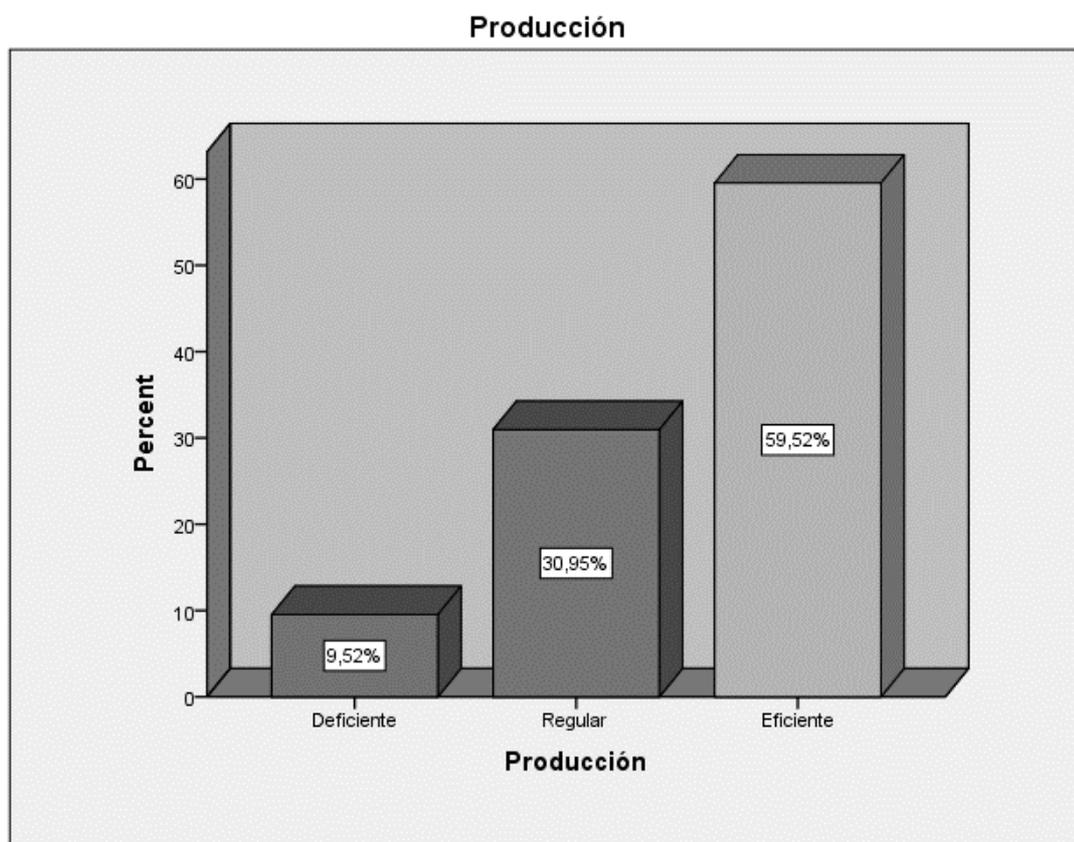


Figura 2

Características Producción documental

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8*Análisis de preguntas sobre producción de documentos / expresado en porcentaje*

ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
1.- ¿Suele cambiar la estructura de los formularios que utiliza para el desarrollo de sus tareas		69,0%	31,0%			100%
2.- ¿La información que contienen los formularios es clara?			21,4%	57,1%	21,4%	100%
3.- ¿La notificación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos?		45,2%	38,1%	16,7%		100%
4.- ¿Conserva una copia de las cartas y/o memorandos enviados por correspondencia?			31,0%	38,0%	31,0%	100%
5.- ¿Obtienen una numeración única los documentos y/o informes que Ud. Elabora?		9,5%	9,5%	31,0%	50,0%	100%
6.- ¿Se generan copias en físico de los informes que realiza?		16,7%			83,3%	100%
7.- ¿Aplica reglamentos y/o formatos al momento de elaborar un documento?				31,0%	69,0%	100%
8.- ¿Recibe usted documentación que carecen de veracidad y claridad?	11,9%	19,0%	52,4%	16,7%		100%
9.- ¿Su área de trabajo se encuentra debidamente acondicionada y equipada para el tratamiento de documentación?		4,8%	54,8%	31,0%	9,5%	100%
10.- Encuentra fácilmente la información que necesita y solicita para el desarrollo de sus actividades?		2,4%	35,7%	61,9%		100%
11.- ¿El uso de tecnologías en la producción de documentos permiten el ahorro de tiempo y trabajo?				11,9%	88,1%	100%
12.- ¿El Sistema informático con el que trabaja (SISCOTT) facilita la gestión de los documentos?			35,7%	54,8%	9,5%	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS

Así mismo en tabla N°4 se puede apreciar que el 52,4% indica que a veces recibe documentación que carece de veracidad y claridad, lo que representa una debilidad de fondo, pero al mismo tiempo el 57,1% menciona que la información que contienen los formularios es clara, representando una fortaleza de forma dentro de la Gestión

documental, un 61,9% indica que encuentra fácilmente la información que necesita y solicita para el desarrollo de sus actividades, luego se puede apreciar que una debilidad de la Gestión se ubica en que el 54,8% de los encuestados responde que a veces su área de trabajo se encuentra debidamente acondicionada y equipada para el tratamiento de documentación, así mismo un 83,3% indica que genera una copia en físico de la documentación que genera, continuando de esta forma con la generación de grandes volúmenes de información, Un 88,1% indica que siempre el uso de tecnologías en la producción documental ahorran tiempo y trabajo en su desarrollo y casi siempre refiere un 54,8% que el uso de tecnología a través de su sistema informático (SISCOTT) facilita la gestión documental

Además, para el análisis descriptivo de la dimensión utilización y conservación de los documentos

Por otro lado el segundo objetivo específico de la investigación es conocer las características que tiene la fase de utilización y conservación de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN, para ello los resultados plasmados en la tabla N°4 se verifica que el 59,5% responde que las Características de la Utilización y Conservación de los documentos es regular, el 26,2% menciona que es eficiente y un 14,3% indica que es deficiente.

Tabla 9

Características de la Utilización y Conservación de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	14,3%
	Regular	25	59,5%
	Eficiente	11	26,2%
	Total	42	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigación

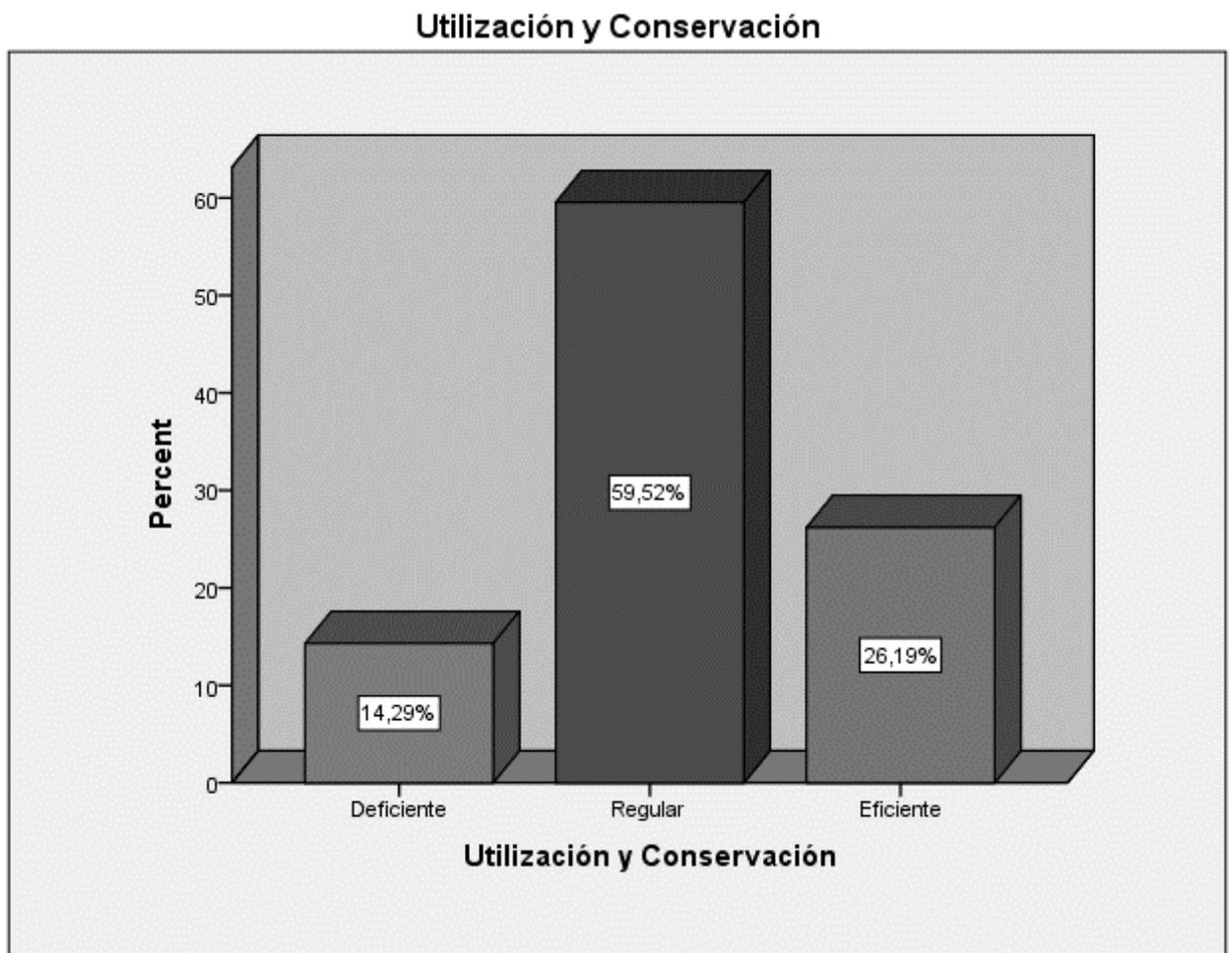


Figura 3
Características de la Utilización y Conservación Documental
Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Análisis de preguntas sobre la utilización y conservación de los documentos / expresado en porcentaje

ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
13.- ¿Se proporcionan adecuados espacios para la conservación de la documentación?	2,4%	78,6%	9,5%	9,5%		100%
14.- ¿Los documentos se encuentran clasificados de forma tal que ayudan al correcto desarrollo de sus actividades?			19,0%	47,6%	33,3%	100%
15.- ¿Existen registros que facilitan la ubicación de los distintos documentos?			14,3%	50%	35,7%	100%
16.- ¿Se utilizan medios informáticos que permiten almacenar y recuperar la información generada?			16,7%	47,6%	35,7%	100%
17.- ¿Realiza usted una copia en físico de la documentación que genera?			2,4%	23,8%	73,8%	100%
18.- ¿Realiza Ud. ¿El registro de los documentos que genera en algún archivo o base de datos?	4,8%			73,8%	21,4%	100%
19.- ¿Lleva un control o inventario de los documentos que genera o custodia?		11,9%	31,0%	42,9%	14,3%	100%
20.- ¿Utiliza medios de comunicación como cargos o correos cuando requiere solicitar o derivar documentos?			4,8%	11,9%	83,3%	100%
21.- ¿Existe comunicación adecuada con otros departamentos para el tratamiento de los documentos?		7,3%	64,3%	26,2%	2,4%	100%
22.- ¿Se analizan las bases de datos para garantizar la conservación de la información y evitar la duplicidad de la misma?		4,8%	38,1%	38,1%	19,0%	100%
23.- ¿Se utilizan software para la prevención y análisis de riesgo de la información almacenada?	14,3%	28,6%	35,7%	16,7%	4,8%	100%
24.- ¿Se realizan mantenimiento en los programas utilizados para el procesamiento y conservación de la información?	2,4%	26,2%	45,2%	19,0%	7,1%	100%
25.- ¿Los cambios y/o mejoras que se realizan en los programas informáticos, mejoran la productividad y eficacia?		38,1%	47,6%	14,13%		

Fuente: Elaboración propia

No obstante los resultados plasmados en la tabla N°5 se verifica que el 78,6% responde que casi nunca se proporcionan adecuados espacios para la conservación de la documentación , un 73,8 realiza siempre una copia en físico de la documentación que genera y el 73,8 refiere que casi siempre se realiza el registro de los documentos que se generan en algún archivo o base de datos lo cual indica los documentos a los que se les genera copia física también tiene registro en base de datos o archivos representando una fortaleza de la utilización y conservación de los documentos dentro de la Gestión Documental, el 64,3 indica que existe a veces comunicación adecuada con otros departamentos para el tratamiento de los documentos, los puntos que representan una debilidad para la Gestión con respecto a la utilización y conservación el 14,3 nunca se utilizan software para la prevención y análisis de riesgo de la información almacenada, además el 47,6% , la producción y mantenimiento de programas vitales el 47,6% refiere que los cambios y/o mejoras que se realizan en los programas informáticos mejoran la productividad y eficacia

Por último, para el análisis descriptivo de la dimensión Disposición de los documentos

En cuanto a el último y cuarto objetivo específico de la investigación es analizar la Fase de disposición de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN, en la tabla N°5 se observa lo siguiente: un 45,2% de los encuestados refiere que es regular las características que tiene la Disposición de los Documentos en la subgerencia, un 42,9 indica que es eficiente y un 11,9% refiere que es deficiente.

Tabla 11

Características de la Disposición de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	11,9%
	Regular	19	45,2%
	Eficiente	18	42,9%
	Total	42	100,0%

Fuente: Elaboración propia

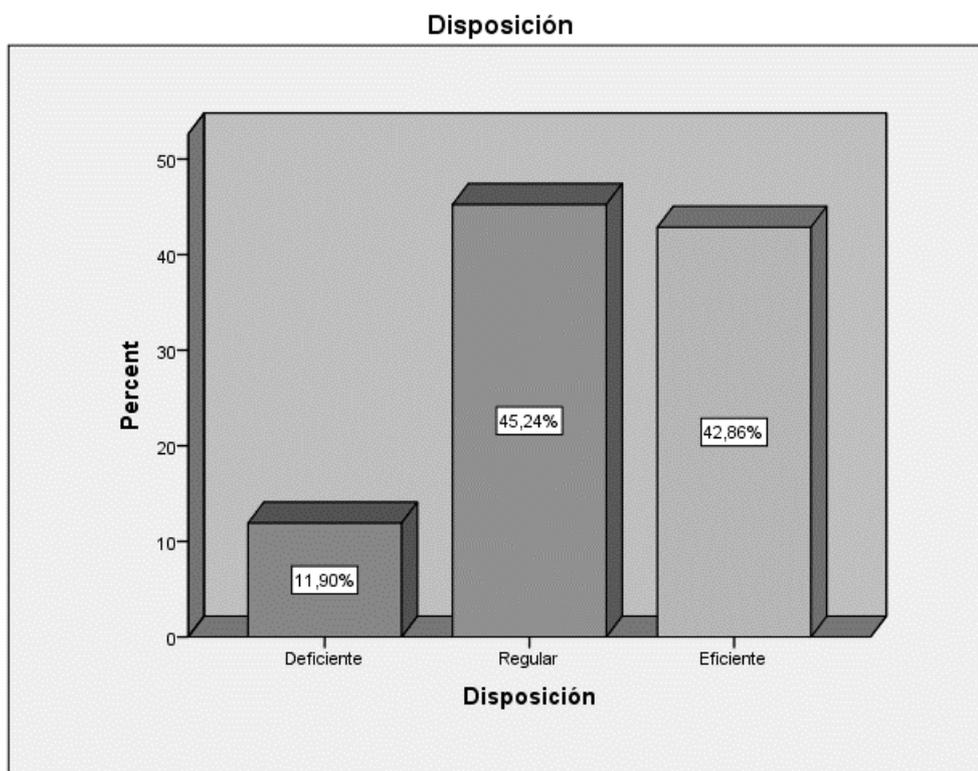


Figura 4
Características de la Disposición de los documentos
 Fuente: Elaboración propia

Tabla 12
Análisis de preguntas sobre la Disposición de los documentos / expresado en porcentaje

ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
26.- ¿Los documentos que usted genera, cuentan con algún dato que permita identificar su autoría?		2,4%	2,4%	19%	76,2%	100%
27.- ¿Le resulta fácil poder diferenciar un tipo de documentación de otra?			4,8%	78,6%	16,7%	100%
28.- ¿Se ocupa de asignar un número único a cada serie, documento o informe que realiza?	2,4%	4,8%	14,3%	35,7%	42,9%	100%
29.- ¿Se utilizan descripciones breves y sencillas que permiten la fácil identificación de los documentos?		2,4%	11,9%	47,6%	38,1%	100%

30.- ¿Retiene o custodia documentación ya trabajada a consecuencia de la demora en la recepción de otras áreas?	4,8%	26,2%	47,6%	21,4%	100%	
31.- ¿Custodia documentación que no ha sido trabajado dentro de los plazos establecidos?	26,2%	21,4%	33,3%	19,0%	100%	
32.- ¿Evalúa la legitimidad de un documento antes de su tratamiento?			11,9%	88,1%	100%	
33.- ¿Evalúa si un documento es de valor permanente antes de pasar a su archivamiento?			4,8%	95,2%	100%	
34.- ¿La documentación solicitada es transferida respetando todas las fases y reglamentos?		21,4%	47,6%	31%	100%	
35.- ¿Se presentan dificultades al momento de transferir documentos a otras áreas?	2,4%	57,1%	35,7%	2,4%	2,4%	100%
36.- ¿Cuenta con un departamento encargado de custodiar la documentación ya trabajada de forma permanente?			14,3%	85,7%	100%	
37.- Aplica medidas de prevención que impidan el deterioro y aseguren el mantenimiento de los documentos que serán enviados al archivo?	21,4%	47,6%	14,3%	16,7%	100%	
38.- ¿Evalúa si un documento es de conservación permanente o susceptible de ser eliminada?		2,4%	9,5%	88,1%	100%	
39.- ¿Elimina usted documentación ya trabajada?	97,6%	2,4%			100%	

Fuente: Elaboración propia

Así también en la encuesta realizada el 95,2 siempre evalúa si un documento es de valor permanente antes de pasar a su archivamiento , El 78,6% indica que casi siempre les resulta fácil poder diferenciar un tipo de documentación de otra, es decir la identificación de la misma representando una fortaleza dentro de la Disposición de los documentos para la Gestión documental, el 88,1% evalúa la legitimidad de un documentos antes de su tratamiento, lo que aporta las fortalezas de la gestión documental, El 97,6% indica que nunca Elimina la documentación ya trabajada, así mismo se evidencio debilidades en la gestión donde el 47,6% refiere que a veces aplica medidas de prevención que impidan el deterioro y aseguren el mantenimiento de los documentos que serán enviados al archivo y un 47,6% retiene o custodia documentación ya trabajada a consecuencia de la demora en la recepción de otras áreas, así también 85,7% manifestó que siempre cuentan un archivo permanente encargado de la custodia documental, esto por temas normativos del estado.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como finalidad determinar las características que tiene la Gestión Documental de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas - SUTRAN, y sus dimensiones (Fase de producción de los documentos, Fase de Utilización y Conservación de los documentos y Fase de disposición de los documentos).

Para la validez Interna

El instrumento utilizado, es un cuestionario que ha sido preparado conforme a la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas, el mismo que paso la validación de cinco expertos conformados por tres temáticos y dos metodólogos de la Universidad César Vallejo, obteniendo una calificación de 76.8%. A continuación, se realizó el análisis de confiabilidad, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,949 para el cuestionario empleado en la investigación.

Así mismo, las limitaciones que se tuvieron al momento de aplicar el cuestionario, fue lo extenso de las preguntas del cuestionario, sumado a ello los pocos tiempos vacíos con los que contaban los colaboradores de la Sub gerencias, para dar respuesta a todas las preguntas, por ello se facilitó el cuestionario por dos días, para que los colaboradores tuvieran el tiempo suficiente y la calma de poder responderla y aclarar cualquier duda que tuvieran sobre alguna pregunta, vale mencionar que el cuestionario utilizado podría ser aplicado en otra institución que desarrolle las mismas actividades.

En el caso de la Validez externa

La presente investigación obtuvo como resultado que las características de la Gestión Documental en un 47,6% es considerada de nivel Regular, teniendo como punto resaltante o fortaleza la producción documental, ya que el estudio revela que es en este punto que un 59,5% considera esta fase o dimensión como la más eficiente dentro de las características de la gestión de documentos, un 31% la considera regular y deficiente en la producción tan solo un 9,5%.

La Gestión Documental de la sub gerencia de Procedimientos de Transporte y de Pesos y Medidas es considerada Eficiente en un 40,5% y deficiente un 11,9%.

Un punto de la gestión de documentos a mejorar para que represente una fortaleza es la dimensión de Utilización y Conservación de documentos, ya que es considerada de nivel regular sus características en un 59,5% un 26,2% la considera eficiente. Así mismo es considerada una debilidad ya que de todas las dimensiones es la que obtuvo una mayor ponderación en el ítem deficiente entre el resto, obteniendo que un 14,3% la considera como deficiente.

Con respecto a la última dimensión, Disposición de los documentos, se considera regular en un 45,2%, el 42,9% la considera eficiente y por último un 11,9% la considera deficiente.

(Novo) Un 47.6% de los colaboradores manifiestan que la Gestión Documental realizada en la institución pública es de características regulares, un 40,5% manifiesta que la gestión es eficiente y un 11,9%, considera que esta es deficiente, con lo cual se refiere que menor del 50% de los colaboradores considera que la característica de la Gestión Documental es eficiente, lo cual es un indicador de que la Gestión documental tiene mucho por mejorar.

Para Producción de documentos

Esta es una fortaleza dado que es en este punto donde los empleados o también llamados colaboradores concentran todas sus energías, debido a que en esta fase la producción es un indicador de cuan eficiente y eficaz es un colaborador, a través de la producción de resoluciones se mide cuan productivos son, si se llegan o cumplen con las metas institucionales, el 59,5% indican que la fase de producción es eficiente, un 31% considera que es regular y tan solo un 9,5% refirió que es deficiente.

La Fase de producción presento 12 Ítems, dentro de los mismo se logró determinar que uno de los ítems que refirió a los encuestados si estos reciben documentación que carecen de veracidad y claridad, obteniendo como resultado que A veces 52,4%, un 16,7% casi siempre, así mismo existe otra debilidad encontrada en este proceso como punto de posible mejora, si el acondicionamiento del espacio para el tratamiento de la documentación es adecuado , respondieron los encuestados en un 54,8% que A veces. Otro aspecto importante que representa una debilidad de esta fase es que las

notificaciones de los documentos generados casi nunca en un 45,2% se realiza dentro del plazo establecidos.

Para el caso de utilización y conservación

En esta fase el 59,5% indica que es de nivel regular, un 26,2% indica que es eficiente y un 14,3% refirió que es deficiente. La fase de utilización y conservación representa una debilidad dentro de la gestión documental dado los datos obtenidos en la investigación, siendo una de las principales problemáticas de esta fase, refieren los colaboradores en un 78,6% que casi nunca se proporcionan espacios adecuados para la conservación de los documentos.

La fortaleza dentro de esta fase refiere que un 73,8% casi siempre realiza un registro de los documentos que genera en una base de datos, con lo cual se puede conservar información y evitar la pérdida de las mismas

Por último, para la disposición de los documentos

Se tiene que la disposición de los documentos es regular en 45,2%, eficiente en un 42,9% y deficiente en 11,9%, una fortaleza en la gestión es que el 95,2% de los colaboradores evalúa si un documento es de valor permanente antes de pasar a su archivamiento. Retiene o custodia documentación ya trabajada a consecuencia de la demora en la recepción de otras áreas responde 47,6% casi siempre, un 21,4% refiere que siempre, con lo cual a través de las cifras se puede determinar que en si mayoría retiene documentación que ya no debería estar en su custodia o área, generando así malestar y hacinamiento de la documentación que ya no puede ser trabajada por el área. por ejemplo, un expediente es trabajado y luego debe pasar a otra área para que siga con su curso, esto representa una debilidad que también se ve reflejado de cierta manera en la fase anterior que refiere espacios inadecuados para el tratamiento de datos, un 88,1% evalúa la legitimidad de un documento antes de su tratamiento, un 11,9% siempre lo evalúa.

Comparación de los resultados con trabajos previos

Los resultados obtenidos en la investigación, evidencian que un 47,6% indican que las características de la gestión documental en general son regulares, es decir casi la mitad de los colaboradores refieren que la Gestión Documental en general es regular, un 40,5% menciona que es buena y una minoría representada en un 11,9% refiere que es deficiente. Así mismo esto significa que existen puntos débiles que se pueden mejorar y fortalezas

que pueden ayudar a mejorar la gestión de los documentos en cada una de las dimensiones.

Adriazola (2017), la investigación que realizó tuvo como primer objetivo describir la gestión de la información del Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Chile, obteniendo como resultado de la investigación, utilizando para ello una encuesta aplicada a los 43 trabajadores del área de estudio de la Universidad (Archivo) responden en un 51,2% que la gestión es deficiente, refieren que al ser una casa de estudio, los documentos tienen un valor histórico y que en dicha institución no le dan la importancia debida, no teniendo el cuidado mínimo para su conservación, este aspecto represento una de las principales debilidades encontradas, por otro lado un 44,2% manifestó que la gestión se llevaba a cabo de forma regular y por ultimo un 4,6% refiere que la gestión es eficiente, este pequeño porcentaje se ve reflejado en un solo aspecto que es el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a un documento o requerimiento presentado, el cual puede representar una fortaleza.

Lindón (2016), el objetivo que tuvo la investigación fue mostrar cómo se lleva a cabo la gestión documental de los documentos que genera el Archivo General de la Universidad de Jaume I, el estudio revela una encuesta a 52 colaboradores, el 55.8% indico que se aplica una gestión documental de manera deficiente ya que no aplican un sistema de gestión documental eficiente, concluyendo que al no contar con un departamento de archivística tiene y le genera problemas en la gestión documental considerándola deficiente en Castellón - España.

La investigación realizada por Campillo (2016),, tuvo como objetivo general es identificar La Gestión de documentos y archivos a través de un modelo de Sistema de Gestión documental e inclusión de nuevas tecnologías como una estrategia de innovación en la Universidad Nacional de la Plata, los resultados obtenidos por el investigador fue que un 79% del total de los colaboradores refirió que, si se aplica un modelo de gestión documental con inclusión de nuevas tecnologías ISO, la gestión sería eficiente, un 21% indica que sería regular.

Malaverri (2018), en su tesis titulada Gestión documental en la UGEL de la Provincia Mariscal Ramón Castilla de Loreto ", tuvo como objetivo describir y analizar

el proceso de la Gestión Documental UGEL de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, vale indicar que se utilizó en la investigación la teoría del ciclo de vida de los documentos propuesto por Rhoads, la misma que evidencio en su investigación que la gestión documental es regular en un regular en un 49%, buena 32% y mala un 19%, concluyendo que la fase de utilización y conservación de los documentos existen muchas carencias como son el espacio para poder conservar la documentación en el archivo, así como también las condiciones no son las más adecuadas ocasionando que se deteriore los documentos archivados, el personal no es suficiente ni los sistemas que se utilizan en ella, teniendo similitud con la investigación presentada que también presenta debilidad en el aspecto de los espacios que se utilizan en todas las fases de la gestión documental.

Meza (2019), planteo como objetivo general describir el programa de gestión documental implementados por la Municipalidad Provincial de Huari., con lo cual el estudio revelo que el aplicar un sistema de gestión en dicha organización para los colaboradores es eficiente en un 89%, regular en un 8% y deficiente en un 3%, mejorando sobre todo en el aspecto de la producción, que concuerda con la fortaleza que tiene la investigación que refiere a la fase de producción es eficiente en un 59,2%.

Quispe, J. (2017), realiza la investigación con el objetivo de poder analizar la organización de los documentos, así mismo el estudio también incluyo la teoría Rhoads con su teoría del Ciclo de vida de los documentos, entonces se les realizo al estudio o se encuestó a 35 colaboradores del área de registro el 92% que la gestión documental es regular y que el apoyarse en un sistema documental de archivo con reglamentos predefinidos les ayudaría a mantener el orden y conservación de las series y sub series documentales de su área, el otro 8% refiere que la gestión documental es eficiente.

Martínez (2018) muestra como objetivo de identificar y describir el estado de la gestión documental de la consultoría de ingeniera industrial minera, la teoría utilizada estuvo apoyada en el ciclo de la vida de los documentos propuesta por Rhoads y también en dos ciclos de la teoría del ciclo Deming: planificar y hacer, la investigación concluyo en evidenciar que el problema con mayor relevancia con la gestión documental es el exceso de tiempo de actividad así como también no contar con un proceso estandarizado de procesos y el resultado del estudio demuestra en los resultados de una encuesta aplicada a 32 personas donde el 72% indica que se toman 17,20 horas de exceso en la gestión de

documentos ocasionando una baja rentabilidad por demoras en entrega de proyectos y calificándola como una gestión documental regular , mientras el 28% indico que era una gestión mala, dado que si se lograra reducir a 16,20 las horas de gestión, la compañía tendría un aumento en su rentabilidad de 3.85 puntos porcentuales

Cossios (2018) tuvo como finalidad u objetivo de poder describir y validar la aplicación del sistema de Gestión documental en la oficina de comunicaciones del SENEACE, en el estudio se aplicó en 12 colaboradores de la institución y se obtuvo información relacionada con la aplicación, conformidad, seguridad y carácter sistémico de la Gestión Documental, obteniendo como resultado que el 75% de los encuestados concuerdan que el sistema facilita la elaboración de documentos en la oficina, con lo cual se pudo concluir y confirmar la eficiencias de aplicar sistemas de gestión documental.

Arellano y Uriarte (2017) tuvo como objetivo describir y analizar la Gestión de documentos que maneja la compañía, así como también recomendar un sistema que permita gestionar controlando la información y salvaguardar la garantía jurídica de la actividad como también las partes administrativas, comerciales y financieras, el estudio sea aplico en los Archivos de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A., se aplicó una encuesta a 25 trabajadores donde se encontró que el 72% indicaba que la gestión documental en la compañía era buena, el 20% manifestó que era regular con miras a mejoras continuas y el 8% indico que la gestión documental era regular.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación presentada, así como también toda la información recopilada se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Se determina que las características que tiene la Gestión Documental de manera general son de nivel Regular, dado que la investigación demostró que un 47,6% lo refiere así, un 40,5% del estudio indica que el nivel de la gestión es eficiente y tan solo un 11,9% refiere que es deficiente en la producción y mantenimiento, gestión de información, tecnología, sistema de archivos, y recuperación, utilización y conservación de documentos y traducción.
2. Las características que tiene la Fase de Producción de documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas es de nivel Regular en su mayoría, respaldado por un 45,2% que así lo refiere, un 42,9% es eficiente y un 11,9% indica que es Deficiente, en este punto si bien es cierto representa una fortaleza dentro de las otras dos fases, ya que esta mayor ponderada, y para la institución la producción de documentos es considerada también un indicador de gestión para saber el avance de la gestión dentro de la Sub gerencia, también se puede apreciar en la investigación que una de las debilidades que representaron más problemas para la institución es la veracidad y claridad de los informes, ya que un 52,4% a diferencia de los formularios donde se indica que un 57,1% indica que casi siempre la información que contienen los formularios es clara. de los colaboradores afirma que a veces recibe documentación que carece de veracidad y claridad, así también un 69% siempre aplica reglamentos y/o formatos correspondientes a directrices al momento de realizar la elaboración de un documento. Un 88,1% indica que siempre el uso de tecnologías en la producción documental ahorra tiempo y trabajo en su desarrollo, pero en la sub gerencia se observa que casi siempre refiere un 54,8% que el uso de tecnología a través de su sistema informático (SISCOTT) facilita la gestión documental, es decir optimizar el sistema actual facilitaría la producción y acortaría el tiempo de los procesos en la elaboración de la documentación
3. La Fase de utilización y conservación de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas es considerada en un 59,5% de nivel regular, un 26,2% indica que es eficiente y por ultimo un

14,3% menciona que esta característica es deficiente, dado que en la encuesta realizada a los colaboradores de la sub gerencia un 78,6% responde que casi nunca se proporcionan adecuados espacios para la conservación física de los documentos, es decir el sistema de archivo representando una debilidad y al mismo tiempo un punto de mejora, tiene como fortaleza esta característica que 73,8% refiere que siempre se realiza un respaldo de la información que genera, es decir cuenta con un adecuado registro para la recuperación de datos . En el caso de la producción y mantenimiento de programas vitales el 47,6% refiere que los cambios y/o mejoras que se realizan en los programas informáticos mejoran la productividad y eficacia, lo que representa un punto a mejorar dentro de la gestión documental. pero a su vez refiere un 45,2% que a veces se realiza mantenimiento a los programas utilizados para el procesamiento de datos. el 73,8% siempre realiza un respaldo en físico de la documentación que genera, si bien es cierto esto permite una recuperación de datos, al mismo tiempo al ser en físico genera duplicidad de registros creando una congestión en el sistema de archivo. el mismo porcentaje de colaboradores indico que casi siempre realizan el registro en una base de datos.

4. Se concluye que la Fase de disposición de los documentos de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas, es regular en 45,2%, así mismo el estudio también revela que un 42,9% considera que es eficiente y el un 11,9% es deficiente, en esta fase se puede apreciar que el 97,6% refiere que casi nunca se elimina la documentación ya generada, El 78,6% indica que casi siempre les resulta fácil poder diferenciar un tipo de documentación de otra, representando una fortaleza dentro de la Disposición de los documentos para la Gestión documental, el 88,1% evalúa la legitimidad de un documentos antes de su tratamiento, la evaluación del mismo, lo que aporta las fortalezas de la gestión documental, el 85,7% manifestó que siempre cuentan un archivo permanente encargado de la custodia documental, esto por temas normativos del estado y un 95,2% siempre evalúa la documentación antes de pasar al archivamiento del mismo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se RECOMIENDA cada fase de la Gestión Documental para poder hacer de la misma más eficiente, la superintendencia de transporte, puede poner en práctica cualquiera de los sistemas de gestión que existen en el mercado, como refiere Real (2018) La sociedad actual empuja a las organizaciones a gestionar sus activos intangibles y revalorizarlos, entre ellas la gestión de archivos. (pág. 7) pero dado que para el estado la documentación en su gran mayoría debe ser archivada o esperar 10 años para poder ser descartada, se recomienda el uso de un Big Data, como los que facilitan empresas de prestigio para salvaguardar la información como IBM, de esta manera se pueden realizar respaldos de la información, evitar su duplicidad y ahorra espacios físicos para ser ocupados de manera virtual. Menciono la revista Electrónica Atlante (2020) Las instituciones públicas debes adaptarse en la implementación de procesos de digitalización de la documentación para generar una administración más eficiente, a través de un repositorio digital de fácil acceso, búsqueda y gran cantidad de ahorro de espacio y no limitarse en continuar con antiguos procedimientos como refiere Rival, (2016) que es necesario cambiar los estereotipos creados en torno a la gestión documental, puesto que esto puede limitar y reducir la competitividad. (p. 11), ya que las organizaciones en el tiempo tienden muchas de ella a crecer en volúmenes de información documental como lo manifestado por Ruiz (2016) Las instituciones se enfrentan a un incremento y expansión en la creación de documentación e información en esta sociedad moderna (pág. 61).
2. Se SUGIERE en la Fase de producción de documentos, crear procesos de calidad, que implique una auditoria, apoyándose en normativas vigentes que garanticen la veracidad de la información, ya que si bien es cierto la producción de los mismos en la sub gerencia también es un indicador de producción, se debe corroborar siempre la claridad y veracidad de la documentación, ya que como indica Salazar, E. (2018) si se tramita o gestiona dicha documentación sin emplear ningún tipo de filtro o verificación no solo se estaría creando una producción falsa como indicador, sino que también afecta directamente a toda la institución. (p. 32), como la problemática sucedida a inicios de año, sería sugerirle que se designe personal que se encargue de verificar y controlar la calidad de la documentación más

tramitada como las actas de control y lo, para que de esta manera no pase a trámite documentación que no cumpla con los mínimos requisitos exigibles que aseguren su veracidad, así como también realizar una retroalimentación de los trabajadores encargados para verificar y detectar cuales son los errores que se están cometiendo en este caso por parte de los fiscalizadores de campo.

3. Para la fase de utilización y conservación de los documentos, IMPETRA el flujo de la documentación si se organizan los archivos de modo tal que los documentos tengan anaqueles con sus etiquetas correspondiente para su fácil ubicación para Sunandha, S. (2019) Los sistemas de gestión documental facilitan la conservación de documentación y de esta manera evitar la pérdida de información documental histórica y de gran relevancia, aplicando procesos de ordenamiento y ubicación de fácil accesibilidad de corresponder. De esta forma se evitaría el uso de cajas de cartón y la aglomeración de las mismas una encima de otra, lo que dificulta su ubicación además de su conservación, dado que son documentos de papel y estando en cajas situadas en los suelos son susceptibles de polvo y humedad (p. 21). Se recomienda potenciar los registros sistematizados y/o en base de datos como lo vienen realizando, pero como regla general para todos los documentos que se generan y minimizar el respaldo documental en físico, para mejorar los tiempos de búsqueda y liberación de espacios.
4. En la Fase de disposición de los documentos, se recomienda realizar planes de acción como el uso de sistemas computarizados, Para Hartono, S. & Raymond, k. (2018) El implementar un sistema de gestión documental que incluya el uso de TI, permitirá tener o contar con la información y contenido de la misma en cualquier momento y lugar (p.24). Se puede mejorar los procesos de custodia permanente de la documentación física ya que si bien es cierto esta es la fase que representa un fortaleza para la superintendencia, puede seguir mejorando cambiando costos de mantenimiento en relación a tiempo, espacio y recurso humano por sistemas informáticos automatizados , Para Mahendra, K. & Ugale, S. (2017) Al utilizar documentos en físico, necesariamente se incluye la manipulación de los mismos de un espacio a otro, pudiendo ocasionar altos costos en su mantención, por ello una oficina sin papeles debe ser considerada como un proyecto de gran relevancia.

VII. REFERENCIAS

Por último, a continuación, se detallan todas las referencias utilizadas en la presente investigación:

- Adriazola, A. (2017) *Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. (Tesis para optar el título de Magister). Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Atlante (2020). *Procedimientos de Gestión Documental. una revisión preliminar de la literatura*, Corrientes, Argentina. ISSN: 1989-4155
- Alonso, J. (2016). *Archivística y gestión documental*. Madrid, España: UOC.
- Arellano, M. & Uriarte, M. (2017) *El Sistema Institucional de Archivos en la Gestión Documental de la Empresa Constructora Obras de Ingeniería S.A.* (Tesis para optar el título de Profesional en Archivística y Gestión Documental), Lima, Perú. Universidad Católica Sede Sapientiae
- Alvarado, M. (2007). *Administración de la información*. Costa Rica: Euned.
- Bendezú, E. (2020) *Los archivos y su importancia en la Gestión Documental*. América Sistemas. Recuperado de: <https://www.americasistemas.com.pe/los-archivos-y-su-importancia-gestion-documental/>
- Bilushchak, T. (2018) *Automation of documentation registration and record keeping process in a personnel department* (Automatización del registro de documentación y del proceso de mantenimiento de registros en un departamento de personal). Chynadiyovo, Ucrania: Lviv
- Bustelo, C. (2019) *Sistemas de gestión para los documentos*. España. ISSN: 2173-1241
- Campillo, I. (2016) *Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo* (Tesis para optar el título de Magister). Universidad de Camagüey Ignacio Agramon. Camagüey, Cuba.
- Cárdenas, D. & Wilches, A. (2018) *La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: situación actual y retos futuros*. Guayaquil, Ecuador. ISSN: 0798-1015

- Cerrillo, A. (2018) *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas*, Cataluña, España. ISSN: 2682-6025
- Cortés, E. (2017) *La política de gestión de documentos electrónicos del ministerio de educación*, Lima, Perú. ISSN: 1134-1602
- Crespo, F. (2019) *The description in the records management by the business process.* (La descripción en la gestión de registros por el proceso comercial). España. ISSN: 0210-0614
- Chávez, Y. & Pérez, H. (2013). *Gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones*. Cuba: Eprintes.
- Cossios, G. (2018) *Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018* (Tesis para optar el título de licenciatura en administración), Lima. Perú. Universidad Peruana de los Andes.
- Cornock, M. (2019). *Record keeping and documentation: a legal perspective.* (Mantenimiento de registros y documentación: una perspectiva legal). Inglaterra: Orthopaedic & Trauma Times
- Espinoza, F. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Machala, Ecuador: Edit Mendive.
- Espinoza, E. (2019) *Variables and their operationalization in educational research. Second part.* (Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte). Machala, Ecuador. ISSN: 1990-8644
- Fernández, M. & Collado, J. (2011). *La gestión documental en la administración Pública*. España: Edit. Cádiz.
- García, R. (2010). *Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación*. Madrid, España: Everest.
- Gilliland A. , McKemmish, S. & Lau A. (2017) *Research in the Archival Multiverse.* (La investigación en el Multiverso de los Archivos). Australia: Monash University Publishing.
- Hartono, S. & Raymond, k. (2018) *Impact of Intention to Use to a Document Management System.* (Impacto de la intención de uso en un sistema de gestión de documentos). Jakarta, Indonesia: IEE.

- Hernández, A. Ramos, M. Placencia, B. Indacochea, B. Quimis, A & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alicante. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L.
- Hernández, A. Ramos, M. Placencia, B. Indacochea, B. Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alicante. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L.
- Heinemann, K (2016). *Einführung in Methoden und Techniken Empirischer*. (Introducción a los métodos y técnicas de la ciencia empírica). (2da ed). Hamburgo. Alemania: Paidotribo
- Hurtado, L. & Toro, G. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio – Modelos de conocimiento que rigen los procesos de investigación y los métodos científicos expuestos desde la perspectiva de las ciencias sociales*. Caracas, Venezuela: Editorial CEC, SA.
- Huang, S. & Meng, X. (2020) *Research and Application of Integration Solution for Enterprise-Level*. (Investigación y aplicación de la solución de integración para el nivel empresarial) Bristol, Reino Unido. IOP EBOOKS
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) *Modo de recolección de datos*. Lima, Perú. INEI. Recuperado de: https://webinei.inei.gob.pe/anda_i
- INEI (2018). *Definiciones y conceptos censales básicos*. Lima, Perú: INEI
- Kuteesal, A. & Kyotalimye, M. (2019) *Documentation and data handling: How can Africa promote record keeping and investment in data management*. (Documentación y manejo de datos: Cómo puede África promover el mantenimiento de registros y la inversión en el manejo de datos). Uganda: AJFAND. ISSN 1684-5374
- Lemieux, V. (2019) *Cadena de bloques tecnología y Mantenimiento de registros*. Estados Unidos: Edit. ARMA International Educational Foundation.
- Lindón, M. (2016). *La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I (Tesis para optar el título de magister en Ciencias Sociales)*. Univesitat Jaume I, Castellón de la Plana. España.

- López, Gonzáles & Álvarez (2017). *Validación de instrumento de medición para el diagnóstico del proceso de formación de pregrado*, Ecuador. ISSN:2528-8075
- Meza (2019) *Gestión Documental y Satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari*. Lima, Perú
- Martínez, M. (2018). *Análisis del proceso de gestión documental de una consultoría de ingeniera industrial minera* (Tesis para optar el título de licenciatura en administración), Lima. Perú Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/115237/134194>
- Malaverry, E. (2018) *Gestión documental en la UGEL de la Provincia Mariscal Ramón Castilla de Loreto*. Tesis para optar el título de Magister. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Loreto, Perú.
- Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*, Temuco, Chile: Edit. La frontera
- (*) Martin, F. (2017) *La gestión documental como factor de cambio en los ayuntamientos*. España. ISSN: 0210-2161
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa - un enfoque interno*. Barcelona, España: DPV
- Miller, C. (2020) *Document Management (DMS)(Gestión de documentos)*. Ottawa, Canadá: Aiim
- Nayar, L. (2016) *La gestión documental. Conceptos básicos*, Buenos Aires, Argentina. ISSN: 1852-6411
- Ortiz, G (2019). *Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental de la Universidad Santiago de Cali*. Cali, Colombia. ISSN: 1500-1242
- Pinheiro, B. & Martins, L. (2020) *Gestão Documental na Administração Pública em Saúde Brasileira: uma análise sob o ponto de vista dos gestores da Atenção Básica.*(La gestión documental en la administración de la salud pública brasileña: un análisis desde el punto de vista de los gestores de la atención básica) Sao Paulo, Brasil. ISSN: ISSN 1888-0967

- Quintero, J. (2016). *Ciclo de vida de los documentos y Fases del ciclo vital de los documentos*. México: Wordpres.
- Quispe, J. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac*. (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Redie (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*, Málaga, España. ISSN: 1607-4041
- Revah, M. (2016) Information management in strategic enhancement processes. (La gestión de la información en los procesos de mejora estratégica). Murcia, España. ISSN: 1575-2437
- Ríos, A. (2016) Gestión documental, archivos gubernamentales y transparencia en México. Ciudad de México, México. ISSN: 0717-8980
- Rhoads, J. (2012) Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos. Estados Unidos, Washington Dc: DEPLOY
- Rodríguez, M. (2016) *La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones*, La Habana, Cuba. ISSN: 2254-7630
- Ruiz, M. (2016) *La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano*, La Habana, Cuba. ISSN: 2255-5684
- Salazar, E. (2018) *Documentary analysis of the training process of teachers according to the knowledge society*.(Análisis documental del proceso de formación de profesores según la sociedad del conocimiento) Espace magazine. Canadá. ISSN: 0798-1015
- Sierra, L. (2016) *Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital*. Medellín, Colombia. ISSN: 0120-0976
- SNI (2019) *Se podría duplicar las exportaciones de productos pesqueros si no fuera por la burocracia*. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/sni-duplicar-exportaciones-productos-pesqueros-fuera-burocracia-noticia/>
- Soler, J. (2017) *La gestión documental en el marco del gobierno abierto*, España. ISSN: 0210-2161

- Suárez, C. (2017) *Experiencias sobre preservación digital para bibliotecas y archivos: dos casos de estudio en Colombia*, Medellín, Colombia. ISSN: 0120-0976
- Sunandha, S. (2019) *Satisfaction of document management*. (Satisfacción de la gestión de documentos). Bangkok, Thailand: ICBTS
- Real, S. (2018) *Nuevo sistema de gestión documental*, Guayaquil, Ecuador. ISSN: 2528-7915
- Velásquez, Y. (2018) *Diagnosis of document management systems to develope knowledge management* (Diagnóstico de los sistemas de gestión de documentos para desarrollar la gestión del conocimiento). Pinar de Rio, Cuba. ISSN: 1815-5936
- Villasis, M. y Miranda, M. (2016). *Metodología de la investigación*. *Revista Alergia México*. Ciudad de México, México. ISSN: 0002-5151
- Wong, A. (2017) *The digital repositorios for conservation. An approach to the digital long-term preservation*, La Habana, Cuba. ISSN: 0864-4659

ANEXOS

Anexo N°1 Matriz de Consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de dimensión
V “X” : Gestión Documental	Rhoads en conformidad con la propuesta planteada actualmente por Cárdenas, (2012) la Gestión Documental o gestión de documentos desde el punto de vista de la administración general, es la que se encuentra relacionada con la búsqueda de la eficacia y economía, así mismo todos los aspectos relacionados a planificar, organizar, dirigir y controlar el flujo de los documentos, considerando desde su creación hasta su eliminación o custodia.	La variable Gestión documental es la forma de administrar la documentación con la finalidad de incrementar la eficiencia, para ello se apoya en distintas dimensiones como la producción de los documentos, la utilización y observación de los documentos y finalmente la disposición y/o eliminación de los mismos.	Producción de documentos (Fase 1)	Formularios	6	Ordinal tipo Likert
				Correspondencia		
				Informes		
			Directrices			
			Gestión de información			
			Tecnología			
			Utilización y conservación de los documentos (Fase 2)	Sistema de archivo	6	
				Recuperación de datos		
				Registros		
				Comunicaciones		
Análisis de sistemas						
Producción y mantenimiento de programas vitales						
Disposición de los documentos (Fase 3)	Identificación	7				
	Descripción					
	Retención					
	Evaluación					
	Transferencia					
Archivo permanente						
Eliminación						

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 2 Cuadro de especificaciones de la variable motivación laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Documental	Según Rhoads (2012), Gestión documental como el conjunto de tareas y procesos que se encuentren orientados a generar y obtener una mayor eficacia y economía en la utilización máxima de los documentos por parte de las administraciones	Mejorar la gestión en favor de los interesados aplicando una adecuada gestión documental que toma la debida importancia a todos los procedimientos relacionados al manejo de información y documentación considerando las distintas fases desde su elaboración, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación hasta su disposición final.	Producción de documentos	Suele cambiar la estructura de los formularios que utiliza para el desarrollo de sus tareas	Ordinal
				La información que contienen los formularios es clara	Ordinal
				La notificación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos	Ordinal
				Conserva una copia de las cartas y/o memorandos enviados por correspondencia	Ordinal
				Obtienen una numeración única los documentos y/o informes que Ud. Elabora	Ordinal
				Se generan copias en físico de los informes que realiza	Ordinal
				Aplica reglamentos y/o formatos al momento de elaborar un documento	Ordinal
				Recibe usted documentación que carece de veracidad y claridad	Ordinal
				Su área de trabajo se encuentra debidamente acondicionada y equipada para el tratamiento de documentación	Ordinal
				Encuentra fácilmente la información que necesita y solicita para el desarrollo de sus actividades	Ordinal
			Utilización y conservación	El uso de tecnologías en la producción de documentos permiten el ahorro de tiempo y trabajo	Ordinal
				El Sistema informático con el que trabaja (SISCOTT) facilita la gestión de los documentos	Ordinal
				Se proporcionan adecuados espacios para la conservación de la documentación.	Ordinal
				Los documentos se encuentran clasificados de forma tal que ayudan al correcto desarrollo de sus actividades.	Ordinal
				Existen registros que facilitan la ubicación de los distintos documentos.	Ordinal
				Se utilizan medios informáticos que permiten almacenar y recuperar la información generada.	Ordinal
				Realiza usted una copia en físico de la documentación que genera	Ordinal
				Lleva un control o inventario de los documentos que genera o custodia.	Ordinal
				Utiliza medios de comunicación como cargos o correos cuando requiere solicitar o	Ordinal
				Existe comunicación adecuada con otros departamentos para el tratamiento de los documentos.	Ordinal
			Disposición	Se analizan las bases de datos para garantizar la conservación de la información y evitar la duplicidad de la misma.	Ordinal
				Se realizan mantenimiento en los programas utilizados para el procesamiento y conservación de la información.	Ordinal
				Los cambios y/o mejoras que se realizan en los programas informáticos, mejoran la productividad y eficacia.	Ordinal
				Los documentos que usted genera, cuentan con algún dato que permita identificar su autoría	Ordinal
				Le resulta fácil poder diferenciar un tipo de documentación de otra	Ordinal
				Se ocupa de asignar un número único a cada serie, documento o informe que realiza	Ordinal
				Se utilizan descripciones breves y sencillas que permiten la fácil identificación de los documentos	Ordinal
				Retiene o custodia documentación ya trabajada a consecuencia de la demora en la recepción de otras áreas	Ordinal
				Custodia documentación que no ha sido trabajado dentro de los plazos establecidos	Ordinal
				Evalúa la legitimidad de un documento antes de su tratamiento	Ordinal
Evalúa si un documento es de valor permanente antes de pasar a su archivamiento	Ordinal				
La documentación solicitada es transferida respetando todas las fases y reglamentos	Ordinal				
Se presentan dificultades al momento de transferir documentos a otras áreas	Ordinal				
Cuenta con un departamento encargado de custodiar la documentación ya trabajada de forma permanente	Ordinal				
Aplica medidas de prevención que impidan el deterioro y aseguren el mantenimiento de los documentos que serán enviados al archivo	Ordinal				
Evalúa si un documento es de conservación permanente o susceptible de ser eliminada	Ordinal				
Elimina usted documentación ya trabajada	Ordinal				

Instrumento Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Instrumento

		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS			ESCALA				
DIMENSION	N°	INDICADOR			1	2	3	4	5
Producción de documentos	FORMULARIOS								
	1	¿Suele cambiar la estructura de los formularios que utiliza para el desarrollo de sus tareas?							
	2	¿La información que contienen los formularios es clara?							
	CORRESPONDENCIA								
	3	¿La notificación de documentos se realiza dentro de los plazos establecidos?							
	4	¿Conserva una copia de las cartas y/o memorandos enviados por correspondencia?							
	INFORMES								
	5	¿Obtienen una numeración única los documentos y/o informes que Ud. Elabora?							
	6	¿Se generan copias en físico de los informes que realiza?							
	DIRECTRICES								
	7	¿Aplica reglamentos y/o formatos al momento de elaborar un documento?							
	8	¿Recibe usted documentación que carece de veracidad y claridad?							
	GESTIÓN DE INFORMACIÓN								
10	¿Su área de trabajo se encuentra debidamente acondicionada y equipada para el tratamiento de documentación?								
11	Encuentra fácilmente la información que necesity solicita para el desarrollo de sus actividades?								
TECNOLOGÍA									
12	¿El uso de tecnologías en la producción de documentos permiten el ahorro de tiempo y trabajo?								
13	¿El Sistema informático con el que trabaja (SISCOTT) facilita la gestión de los documentos?								
Utilización y conservación de los documentos	SISTEMA DE ARCHIVO								
	14	¿Se proporcionan adecuados espacios para la conservación de la documentación?							
	15	¿Los documentos se encuentran clasificados de forma tal que ayudan al correcto desarrollo de sus actividades?							
	16	¿Existen registros que facilitan la ubicación de los distintos documentos?							
	RECUPERACIÓN DE DATOS								
	17	¿Se utilizan medios informáticos que permiten almacenar y recuperar la información generada?							
	18	¿Realiza usted una copia en físico de la documentación que genera?							
	REGISTROS								
	19	¿Realiza Ud. El registro de los documentos que genera en algún archivo o base de datos?							
	20	¿Lleva un control o inventario de los documentos que genera o custodia?							
	COMUNICACIONES								
	21	¿Utiliza medios de comunicación como cargos o correos cuando requiere solicitar o derivar documentos?							
	22	¿Existe comunicación adecuada con otros departamentos para el tratamiento de los documentos?							
ANÁLISIS DE SISTEMAS									
23	¿Se analizan las bases de datos para garantizar la conservación de la información y evitar la duplicidad de la misma?								
24	¿Se utilizan software para la prevención y análisis de riesgo de la información almacenada?								
PRODUCCION Y MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS VITALES									
25	¿Se realizan mantenimiento en los programas utilizados para el procesamiento y conservación de la información?								
26	¿Los cambios y/o mejoras que se realizan en los programas informáticos, mejoran la productividad y eficacia?								
Disposición de los documentos	IDENTIFICACIÓN								
	27	¿Los documentos que usted genera, cuentan con algún dato que permita identificar su autoría?							
	28	¿Le resulta fácil poder diferenciar un tipo de documentación de otra?							
	DESCRIPCIÓN								
	29	¿Se ocupa de asignar un número único a cada serie, documento o informe que realiza?							
	30	¿Se utilizan descripciones breves y sencillas que permiten la fácil identificación de los documentos?							
	RETENCIÓN								
	31	¿Retiene o custodia documentación ya trabajada a consecuencia de la demora en la recepción de otras áreas?							
	32	¿Custodia documentación que no ha sido trabajado dentro de los plazos establecidos?							
	EVALUACIÓN								
	32	¿Evalúa la legitimidad de un documento antes de su tratamiento?							
	33	¿Evalúa si un documento es de valor permanente antes de pasar a su archivamiento?							
	TRANSFERENCIA								
34	¿La documentación solicitada es transferida respetando todas las fases y reglamentos?								
35	¿Se presentan dificultades al momento de transferir documentos a otras áreas?								
ARCHIVO PERMANENTE									
36	¿Cuenta con un departamento encargado de custodiar la documentación ya trabajada de forma permanente?								
37	¿Aplica medidas de prevención que impidan el deterioro y aseguren el mantenimiento de los documentos que serán enviados al archivo?								
ELIMINACIÓN									
38	¿Evalúa si un documento es de conservación permanente o susceptible de ser eliminada?								
39	¿Elimina usted documentación ya trabajada?								

Anexo 4

Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Guillen Cabrera Debora
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC / ucv
- I.3. Especialidad del experto: Gestión del Talento Humano
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Documental
- I.5. Autor del instrumento: Guadalupe María Margarita Ochoa De la Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12			
13			
14			
15		UCV	
16		UNIVERSIDAD	
17		CÉSAR VALLEJO	
18	/		
19	/		
20	/		
21	/		
22	/		
23	/		
24	/		
25	/		
26	/		
27	/		
28	/		
29	/		
30	/		
31	/		
32	/		
33	/		
34	/		
35	/		
36	/		
37	/		
38	/		
39	/		
40	/		
41	/		
42	/		
43	/		
44	/		
45	/		
46	/		
47	/		
48	/		
49	/		
50	/		
51			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho 26 de 9 del 2017



.....

Firma de experto informante

DNI: 0533164

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

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Menor, Mario
- I.2. Cargo e Institución donde labora: COORDINADOR DTC / UCV
- I.3. Especialidad del experto: COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN / ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Documental
- I.5. Autor del instrumento: Guadalupe María Margarita Ochoa De la Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

Firma de experto informante

DNI: 1000-04-51

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cepeda La Rosa Cesar
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Secretaría Académica - E.P. Adm. UCV
 I.3. Especialidad del experto: Economista - MBA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Documental
 I.5. Autor del instrumento: Guadalupe María Margarita Ochoa De la Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho 26 de 9 del 2017



.....
 Firma de experto informante
 DNI: 05534164

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg. EDGAR LINDO GIMARRA
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE LA UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Documental
- I.5. Autor del instrumento: Guadalupe María Margarita Ochoa De la Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent o 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				71%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

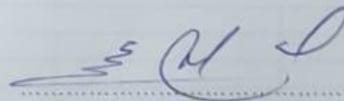
.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 04 de 10 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 32650876

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: PACA PANTIGOSO, F. RONERO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TP-UCV.
- I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO (ESTADÍSTICO)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Documental
- I.5. Autor del instrumento: Guadalupe María Margarita Ochoa De la Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				79%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				79%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				79%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				79%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				79%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				79%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12				
13				
14				
15		✓	UCV	
16		✓	UNIVERSIDAD	
17		✓	CÉSAR VALLEJO	
18		✓		
19			✓	
20		✓		
21		✓		
22		✓		
23		✓		
24		✓		
25		✓		
26		✓		
27		✓		
28		✓		
29				✓
30		✓		
31		✓		
32		✓		
33		✓		
34		✓		
35		✓		
36		✓		
37		✓		
38				✓
39		✓		
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

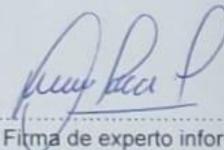
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79%

San Juan de Lurigancho, 23 de Set del 2017

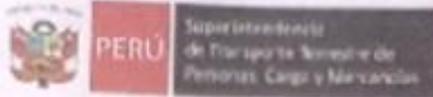


.....
 Firma de experto informante

DNI:

Anexo 5

Autorización de la entidad



Lima, 08 de setiembre del 2017

Señorita: Guadalupe Maria Margarita Ochoa De la Colina

Asunto: Autorización para realizar encuesta al personal de la Empresa para sustentación de tesis

Yo María Fátima Calagua Montoya, identificado con DNI N.º 70387701, Coordinadora administrativa de la Sub gerencia de Procedimientos de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN, con dirección legal en Av. Arequipa 1593 – Urce, en respuesta a su solicitud presentada; AUTORIZO a realizar la encuesta dentro de las instalaciones de la institución para fines de estudio.

Tema: "Gestión documental de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas – SUTRAN,

Se extiende el presente documento a solicitud del interesado.

Atentamente,



María Fátima Calagua Montoya
Coordinadora Administrativa SGPTPYM