



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Uso de las TIC y gestión documental en tiempos de pandemia
(COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020**

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

AUTORA:

Sosa Barrera, Erika Tomasa (ORCID: 0000-0003-2595-1681)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Martha y Dagoberto, por su ejemplo de superación y perseverancia, a mis hermanos Mary y Jairo por su apoyo incondicional.

A mis hijos Melina, Yamiley y Sebastián por darme la fortaleza e inspiración de vivir cada día como si fuera el último y a mi esposo Charlie por acompañarme en mis progresos.

Agradecimiento

A Dios por siempre guiar e iluminar mi camino de vida y a todos mis familiares, amigos, compañeros de estudio, colegas de trabajo, profesores, quienes con su incondicional apoyo hicieron posible la culminación de esta investigación, en especial al Dr. Juan de la Cruz Mamani Apaza por su acompañamiento constante.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 33 |
| VI. CONCLUSIONES | 40 |
| VII. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Uso de TIC | 14 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable Gestión documental | 15 |
| Tabla 3 | Muestra de servidores públicos del Ministerio de Educación | 15 |
| Tabla 4 | Niveles de interpretación del cuestionario uso de TIC | 18 |
| Tabla 5 | Niveles de interpretación del cuestionario gestión documental | 19 |
| Tabla 6 | Juicio de expertos para los instrumentos de medición | 19 |
| Tabla 7 | Confiabilidad de los instrumentos de medición | 20 |
| Tabla 8 | Uso de las TIC durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 23 |
| Tabla 9 | Infraestructura tecnológica durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 24 |
| Tabla 10 | Experiencia organizativa en tecnologías de la información durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 25 |
| Tabla 11 | Recursos tecnológicos de coordinación durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 26 |
| Tabla 12 | Recursos humanos tecnológicos durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 27 |
| Tabla 13 | Gestión documental durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 28 |
| Tabla 14 | Correlación entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020 | 29 |
| Tabla 15 | Correlación entre infraestructura tecnológica y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación | 30 |
| Tabla 16 | Correlación entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación | 31 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 17 | Correlación entre los recursos tecnológicos de coordinación y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación | 32 |
| Tabla 18 | Correlación entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación | 33 |

Índice de figuras

| | Página | |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Uso de las TIC durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 23 |
| Figura 2 | Infraestructura tecnológica durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 24 |
| Figura 3 | Experiencia organizativa en tecnologías de la información durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 25 |
| Figura 4 | Recursos tecnológicos de coordinación durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 26 |
| Figura 5 | Recursos humanos tecnológicos durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 27 |
| Figura 6 | Gestión documental durante la pandemia en el Ministerio de Educación | 28 |

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación existente entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental y transversal; la muestra lo constituyeron 60 servidores del Dirección de Educación Básica Regular, quienes fueron elegidos de manera no probabilística por conveniencia. Los instrumentos fueron cuestionarios sobre uso de las TIC y gestión documental, los cuales fueron elaborados siguiendo el modelo de Chen y Tsou (2012) y Roberge (2006) respectivamente. Los resultados mostraron que existe relación significativa, directa y fuerte ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,795$) entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Se concluye que a mayor capacidad para implementar las TIC en los procesos organizacionales mayor posibilidad de tener un sistema de gestión integrado que brinde accesibilidad a los documentos que testimonian las actividades organizacionales.

Palabras clave: uso de las TIC, gestión documental, gestión pública

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the use of ICT and document management in times of pandemic (COVID-19) in the Ministry of Education, 2020. The research had a quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental and cross-sectional design; the sample consisted of 60 employees of the Directorate of Regular Basic Education, who were chosen non-probabilistically by convenience. The instruments were questionnaires on ICT use and document management, which were elaborated following the model of Chen and Tsou (2012) and Roberge (2006) respectively. The results showed that there is a significant, direct and strong relationship ($p=0.000<0.05$; $\rho=0.795$) between the use of ICT and document management in times of pandemic (COVID-19) in the Ministry of Education, 2020. It is concluded that the greater the capacity to implement ICT in organizational processes, the greater the possibility of having an integrated management system that provides accessibility to documents that testify to organizational activities.

Keywords: use of ICT, document management, public management

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las TIC son consideradas como un instrumento primordial para el desarrollo de las actividades profesionales debido a que permiten responder con mayor facilidad y celeridad a las exigencias propias del trabajo y la productividad. En el caso de la gestión documental, las TIC generan un panorama positivo en el desempeño institucional, puesto que ayudan a gestionar eficientemente la información ahorrando tiempo y recursos logísticos, además de realzar el nivel de colaboración de los servidores públicos esencialmente en el momento de tomar decisiones administrativas.

En el contexto mundial de la pandemia por COVID 19, se dio a relucir aún más el valor de las TIC en la gestión pública, principalmente a través del uso del internet, pues las disposiciones brindadas para guardar aislamiento social obligaba a laborar de manera remota. No obstante, lo que se podía considerar como una ventaja, en realidad se torna en problema, esto debido a la carencia en infraestructura tecnológica y a las bajas capacidades en recursos humanos, para desenvolverse en el campo virtual.

En los países de Colombia, México, Ecuador, Cuba, Brasil y Perú, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL 2021, señaló que al menos el 40% de personas desconoce lo esencial de la informática (gestionar archivos o correos); del mismo modo, menos del 30% utiliza procesadores de texto, presentación de diapositivas u hojas de cálculo: por otro lado, solo el 25% tiene conocimientos más especializados como gestionar dispositivos y software; además solo el 7% de la población mundial logró utilizar algún lenguaje de programación informático.

En el Perú, a través del Decreto de Urgencia N° 026-2020 el Gobierno estableció distintos dispositivos legales con el fin de contrarrestar los efectos de la pandemia por Covid-19; entre sus medidas excepcionales se condieró la implementación del trabajo remoto para los servidores del sector público como una medida de prevención ante la propagación de la pandemia. La mencionada

normativa trajo consigo un gran impacto en los trabajadores del sector público, demostrando que a pesar de encontrarse en el camino de la implementación de un Gobierno electrónico como eje transversal de los 05 pilares centrales en el marco de la “Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021”, todavía se carece de suficiente cultura digital que permita brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Esta situación no ha sido ajena en el Ministerio de Educación, pues la coyuntura expuesta ha originado que los trabajadores implementen de manera inmediata el uso de las TICS, primordialmente en la gestión documental, debido a que desde ámbito se atiende los trámites administrativos relacionadas a los documentos solicitados por los usuarios (documentos externos), así como también diversa documentación propia de la entidad como por ejemplo requerimientos de contrataciones, conformidades de servicios entre otros(documentos internos) que forman parte de los procesos administrativos de la gestión pública.

Al respecto, en base a los reportes del “Sistema de Información Nacional de Apoyo a la Gestión Documental y de Archivo”, se ha evidenciado que el trámite documentario en el Ministerio de Educación, viene reportando una demora en la atención de la documentación, particularmente en la Dirección General de Educación Básica Regular desde la quincena del mes de marzo, afiansandose con mayor porcentaje en el mes abril del 2020, fechas en las que se decretaron diversas normativas con el fin de prevenir la expansión de la COVID 19, como por ejemplo la implementación del trabajo remoto, el cual implica el uso de las TICS al 100% de una manera inmediata y no todos los trabajadores tenían una formación para su uso adecuado, conocimientos y/o estrategias necesarias especialmente para el uso de los diferentes herramientas digitales disponibles.

Esta problemática origina las siguientes interrogantes respecto al problema principal: ¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020? Y como problemas secundarios: ¿Qué relación existe entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de

Educación, 2020?; ¿Qué relación existe la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020?; ¿Qué relación existe entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020?; ¿Qué relación existe entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020?

Respecto a la justificación teórica, la presente investigación permitirá conocer en base a teorías, si efectivamente existe relación entre el uso de las TIC y la gestión documental en trabajadores del sector público durante la pandemia del COVID 19, los cuales vienen realizando la modalidad de trabajo remoto desde sus hogares, generando un cambio radical en la forma de realizar sus funciones, ya que esto implicaría el uso de las TIC tanto para desarrollar sus responsabilidades propias ligadas al puesto que vienen desempeñando, así como el uso del trámite documental que forma parte en toda gestión pública.

De igual manera en la justificación práctica, la presente investigación ayudará a conocer la importancia del uso de las TIC en trabajadores de una entidad pública de rango nacional como es el Ministerio de Educación, fundamentalmente para el desarrollo de sus funciones en un contexto de emergencia nacional, lo cual permitirá obtener resultados basados en teorías existentes, siendo ello de mucha ayuda para futuras investigaciones, debido a que sentarán antecedentes que les permitirán demostrar, variar o ampliar dichas teorías.

Asimismo, respecto a la justificación metodológica, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, que tendrá la finalidad de recopilar y procesar información a través de instrumentos aplicados a trabajadores de una entidad pública, que presentan una realidad problemática, la cual debe ser resuelta de manera rápida, contribuyendo a elaborar propuestas de mejora para los posibles problemas o deficiencias que se puedan presentar en otras entidades públicas del país.

Se ha considerado como objetivo principal del estudio: Determinar la relación existente entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Asimismo los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; Determinar la relación que existe entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; Determinar la relación que existe entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; Determinar la relación que existe entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Considerando lo expuesto, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Asimismo las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; Existe relación significativa entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; Existe relación significativa entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El uso de las TIC y la gestión documental ha sido objeto de diversos estudios en el ámbito internacional y nacional. En el ámbito internacional se tiene a Zamora, et al. (2017) quien realizó un artículo en Ecuador con el objetivo de comprender que el uso de TIC favorece la gestión pública. La investigación cualitativa y de tipo revisión teórica. Concluyendo que el uso de las TIC en la gestión pública constituye en una estrategia innovadora pues permite que haya más participación de los ciudadanos de una manera más activa y dinámica, con el fin de alcanzar los procesos y desarrollo de cambio en una constante mejora continua, fortaleciendo el gobierno electrónico y reduciendo la ineficiencia y la corrupción, permitiendo recobrar la legalidad y seguridad en las instituciones públicas.

Asimismo, Serrano (2019), realizó un artículo en España con el fin de explicar cómo es el marco legal tecnológico contribuye a la gestión pública, optando por la investigación descriptiva y documental para ello. Los resultados indicaron que las medidas expuestas en Leyes tecnológicas permiten que el estado acceda a información relevante para la gestión pública y de ese modo ofrezcan mejor servicio a los ciudadanos. Del mismo modo, Cadena, et al. (2018), en su artículo tuvo como objetivo analizar la manera como las TIC es incorporada como herramienta en la gestión pública y lo realiza a través de una investigación teórica basada en el análisis documental. Concluye que para implementar un gobierno electrónico se requiere una planificación a largo plazo además de continuidad y estabilidad política; también se necesita infraestructura actualizada y recursos humanos capacitados en TIC, con dominio en conocimientos de tecnología, potencializando así la motivación por la mejora continua, logrando aprovechar los beneficios del gobierno electrónico para una administración pública eficiente.

Por su parte, Cerrillo y Casadesús (2018) realizó un artículo con el fin de evaluar los cambios en la gestión documental para implementar la transparencia pública, para lo cual optó por una investigación teórica y documental. Concluye indicando que la gestión documental se convierta en instrumento de transparencia pública, debe organizar sus procesos desde políticas establecidas, sistemas

diseñados para responder a los propósitos institucionales y un cambio de visión de la gestión documental. En dicha línea, López (2019) en su tesis estudia el impacto de la gestión documental en el desarrollo sostenible utilizando como metodología, el análisis inductivo. Los resultados mostraron que la gestión documental permite controlar los documentos producidos por la organización además de generar conducta responsable para el desarrollo sostenible, dado que la gestión se hace con aplicación de las TIC y ya no en papel.

Como antecedentes nacionales se tiene a Flores (2019) que en su tesis de maestría tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el uso de las TIC y la Gestión Administrativa en instituciones educativas. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal. Seleccionando como muestra 8 instituciones educativas con un total de 151 personas de cargo directivo y docente, aplicando una encuesta para compilar la información, la cual consideraba 24 ítems en la variable 1 y 22 ítems de la variable 2. Obtuvo como resultado la existencia de relación significativa muy alta, de manera positiva y proporcional entre el uso de las TIC y la gestión administrativa en las instituciones educativas encuestadas.

De igual manera Parra (2017) en su tesis de maestría tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacitación de la implementación de las TIC's. La presente tesis es de estudio básico, tipo descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, no experimental. Realizando una encuesta con 20 ítems a una muestra del 100% población, quiere decir a 60 trabajadores administrativos del régimen laboral 276. Obtuvo como resultado de su investigación que existe relación entre la gestión administrativa e implementación de las TIC's. Del mismo modo, Iglesias (2019) planteó en su tesis de maestría determinar las diferencias de la gestión documental en las entidades públicas, considerando la dimensión de los lineamientos generales, roles y procedimientos, recepción y emisión de documentos, archivos, despacho. Fue una investigación básica descriptiva, de diseño no experimental, corte transversal observacional analizando la información de las variables, con enfoque cuantitativo teniendo como muestra la entidad pública A y B, aplicando un cuestionario de 16 ítem.

Concluyendo que existen diferencias significativas en la gestión documental de las entidades públicas, tanto en los lineamientos generales, roles y procedimientos, recepción y emisión de documentos, archivos de documentos y despacho de documentos.

Asimismo, López (2018) en su tesis de maestría tuvo como objetivo establecer la relación que existe de la gestión documental electrónica y estado de ánimo en el personal de la UGEL 06 en el año 2017. Aplicó una encuesta como parte de su técnica para recolectar datos con una muestra de 113 personas. Obtuvo como resultado un $\rho = 0.343$, lo cual establece que existe relación significativa entre las variables gestión documental electrónica y estado de ánimo. Finalmente Zegarra (2019) en su tesis de maestría tuvo el objetivo de establecer el nivel de relación de la gestión organizacional y la gestión documental, teniendo como objetivos secundarios la relación existente entre el cumplimiento del ROF, MOF, TUPA y MAPRO con la gestión documental de la mencionada municipalidad. La investigación fue básica, con diseño no experimental correlacional y de enfoque cuantitativo. Con una muestra de 34 trabajadores del régimen laboral de 276,728 y CAS, a los cuales aplicó una encuesta de 24 preguntas. Obteniendo como conclusión que existe correlación baja ($\rho = 0,217$; $p < 0.05$) entre las variables estudiadas.

En cuanto al uso de las TIC se puede señalar que esta se ha constituido como una actividad cotidiana en el ámbito organizacional, no solo porque constituye en recurso para planificar estructuras organizativas sino también para operar procesos, pues permite la producción constante de conocimiento transferible (Díaz et al., 2017) y sus efectos han resonado en la eficiencia organizacional, el enfoque de comunicación y el comportamiento de los trabajadores (Lu, et al., 2015), además del desempeño misional de las organizaciones (Raman, 2016) sobre todo si se consideran procesos como adopción y uso, elección de medios, comunicación mediada por computadora y TIC en la gestión del conocimiento (Van den Hooff, 2017). Es que las TIC permiten crear, difundir y transferir el conocimiento (Portillo y Ferrer, 2007) logrando superar las metas del intelecto humano promoviendo una

relación constante entre tecnología y la sociedad, las cuales se caracterizan por la universalización y el mundo digital (Cabero-Almenara y Valencia-Ortiz, 2019).

Las TIC son descritas por Stone, et al. (2015) como la aplicación de la informática y las telecomunicaciones para recopilar, almacenar, recuperar y difundir datos para las operaciones de una organización. Prinsloo (2011) define un sistema de información de desempeño como un conjunto de medidas y los procesos de producción de la información requerida. Las TIC son parte de cualquier sistema de información de desempeño sofisticado y es fundamental para conocer la eficacia y productividad individual e institucional, realizar monitoreo del rendimiento y sobre todo en la recopilación, almacenamiento, análisis de documentos (Mello, 2020). Las TIC permiten que los objetivos se cumplan de modo coherente (Pfano y Beharry, 2016), siempre y cuando los sistemas se hallen integrados (Mello, 2014), se encuentre establecido una cultura de uso de TIC (Welch & Feeney, 2014) y halla personal calificado para gestionarlo (Holtgrewe, 2014).

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que el uso de las TIC en el ámbito de la gestión pública, es de carácter instrumental, pues siempre se acomoda a los procesos y no necesariamente constituye el proceso en sí, es una herramienta (Díaz et al., 2017). En ese sentido, el uso de TIC se constituye en medio para generar conocimiento y producir economizando tiempo y esfuerzo, lo que significa adquisición de nuevas maneras de pensar y hacer (Ávila, 2014); para orientar la organización hacia la calidad (Cano-Pita, 2018), pues mejora los procesos de gestión, la productividad y la competitividad (Sánchez, et. al., 2016), además de aportar al desarrollo eficiente del gobierno electrónico (Khodaei & Hosseinzadeh, 2016). Esto se da dentro del denominado gobierno abierto que concibe al gobierno más participativo, transparente y colaborativo donde los ciudadanos asumen un rol más activo en las decisiones políticas que buscan resolver problemas de la comunidad (Cruz y Zamudio, 2017).

El enfoque teórico de la variable uso de TIC se orienta principalmente al campo de la productividad; y desde esa concepción, se tiene en principio la teoría microeconómica, que observa las TIC como un factor productivo por lo que llega

explicarla en su relevancia económica pues considera que el uso de TIC permite que los trabajadores eleven su cualificación y de esa manera aporta una mayor productividad marginal a la organización (Dewan y Min, 1997). Otra, es la teoría de los juegos, donde el uso de las TIC se ha visto como recurso estratégico para la generación de valor dentro de un entorno caracterizado por la competencia (Belleflamme, 2001); en ese sentido, el uso de las tecnologías de la información es con fin de obtener ventaja competitiva. También se tiene la teoría sociológica, que indica que el uso de las TIC favorece las interacciones dentro de la organización y con ello la consolidación de los procesos y los resultados (Hoogeveen y Oppelland, 2002). Asimismo, se tiene la teoría de los recursos y capacidades que concibe el uso de las TIC como recurso que amplía capacidades para generar mayor valor, forjando mayor ventaja competitiva en forma de mejor desempeño (Bharadwaj, 2000; Zhang, 2005).

En la misma línea de la teoría de los recursos y capacidades Chen y Tsou (2012) proponen un modelo que permite dimensionar uso de las TIC del siguiente modo:

Infraestructura tecnológica. Hace referencia al recurso requerido por la organización para poner en ejecución las distintas aplicaciones o servicios TIC, de tal modo que la información discurra organizadamente, adaptándose a los procesos organizativos y a las necesidades estratégicas cuyo cambio es constante (Chen y Tsou, 2012). Esto permite identificar y desarrollar rápidas aplicaciones estratégicas que permitan conectar procesos y gestionarlas debidamente para elevar la cadena de valor (Rouse y Daellenbach, 2002). Sin embargo, para ello se requiere disponer de computadoras de última generación, software y base de datos recientes, red informática que vincule todas las instancias y suficientes habilidades técnicas (Kassab, Abu-Naser & Al, 2017).

Experiencia organizativa en tecnologías de la información. Permite integrar el valor estratégico de las TIC con la inteligencia organizacional, que es la capacidad que adquiere el personal de una organización para procesar información interna y externa, permitiéndole tomar decisiones correctas y generando de esta manera ventajas competitivas, con ayuda de técnicas estructuradas de gestión del

conocimiento e información (Cisneros et al. 2019); se parte de la premisa que el personal con mejor perfil técnico y mayor conocimiento de los procesos son los que contribuyen a elevar los resultados organizacionales (Chen y Tsou, 2012) ya que aportan competencia estratégica a la organización sobre la base de las capacidades organizativas de innovación expuestas en un marco ético (Chatterjee, et al., 2015).

Recursos tecnológicos de coordinación. Hace referencia al conjunto de capacidades que tiene la organización para incorporar y hacer funcionar las TIC en los distintos procesos existentes (Chen y Tsou, 2012). Esto debe brindar la seguridad de que se ampliará el flujo de información (Karimi et al. 2007), de tal modo que se amplía el campo de conocimiento con el fin de favorecer la toma de decisiones, desde la contribución de empleados que tienen perfil más alto y son más responsables (Psoinos et al. 2000).

Recursos humanos-tecnológicos. Constituye en el elemento fundamental de toda estructura tecnológica, y se conforma en recurso estratégico para las organizaciones, ya sea desde la óptica de la capacidad tecnológica del trabajador, así como también la de los directivos (Grant, 1991), dando un valor único a los procesos. Ello supone que se cuenta con disponibilidad para requerimientos tecnológicos y procesos tecnológicos orientada a la productividad, dado que así se asegura su máximo desempeño (Faraj, et al., 2018). Es por ello que las organizaciones deben observar que el desarrollo de la fuerza laboral es una política a largo plazo y basada en la inversión en capital humano, pues se requiere que el personal se adapte constantemente a los nuevos requisitos organizativos y tecnológicos (Tuguzkina, et al., 2019).

Por otro lado, la gestión documental ha sido definida como el conjunto de procedimientos y técnicas relacionadas a la acción de concebir, desarrollar, implantar y evaluar los sistemas administrativos requeridos y van desde la generación de los documentos hasta su eliminación o transferencia a archivos (Roberge, 2006). Ampliando esta definición, Gauchi (2012) indicó que el ámbito de la gestión documental no son los documentos sino también la organización misma

a través de los procesos de producción de documentos, enfocándose en los procedimientos que le dan origen y en las entradas y salidas en base a principios como normalización, racionalidad y economía de recursos. En términos de Rokhayati, et al. (2019) la gestión documental es un sistema de software descentralizado que optimiza documentos estructurados y el uso de datos, sean estos estructurados o no. Por su parte, Hesham, et al. (2017) indicaron que la gestión documental es un sistema que se utiliza para almacenar, controlar, coordinar, procesar y / o recuperar expedientes, ya sea en formato electrónico o en papel.

Por su parte, Ponjuán (1998) indica que la gestión documental se constituye en un proceso administrativo que hace posible el análisis y control sistemático de la información durante su usual ciclo de vida, pues implica crear, recibir, mantener y utilizar dicha información en función a los propósitos y procedimientos de la organización. Es un proceso que permite acceder ágil y oportunamente a fuentes documentales pues se hallan suficientemente ordenada para facilitar su búsqueda y recuperación (Fernández y Ponjuán, 2008); además eleva la confiabilidad del proceso de toma de decisiones en el ámbito de la gestión (Nikolina, et al., 2020); fortalece los principios democráticos en términos de rendición de cuentas y transparencia (Svärd, 2019) pero se requiere profesionalidad de la administración pública, deber de confidencialidad y el derecho a la intimidad, junto con la regulación legal adecuada (Sovova, 2017).

Desde el ámbito de la gestión pública, la gestión documental ha sido definida como el recurso que asegura la selección racional de medios para la entrega de servicios y la ejecución eficiente de las acciones propias de la gestión pública (Zapata, 2015). Sin embargo, para llegar a ese nivel de desempeño, Russo (2009), indicó que deben estructurarse procesos que brinden confiabilidad y seguridad al momento que se tiene acceso a cierta información y al momento que se usa; siendo para ello primordial la aplicación de una metodología óptima de difusión, clasificación y descripción de la información (Velaides, 2018). Por otro lado, Abdulkadhim (2015) indicó que para implementar adecuadamente la gestión documental en la gestión pública se requiere tomar en cuenta factores como apoyo

de la alta dirección, presupuesto, planificación de la implementación, anticorrupción, personal de implementación, seguridad y privacidad, calidad de los datos, requisitos del usuario, cooperación, integración de sistemas, conciencia, resistencia al cambio y capacitación del personal.

El presente estudio se fundamenta en la teoría de la gestión sistemática de los documentos administrativos (Roberge, 2006). El autor considera que la gestión documental debe en principio satisfacer los requerimientos de la administración, haciendo énfasis en el cuadro de clasificación y no tanto en las acciones relacionadas al inventario de los documentos (expedientes administrativos). Según esta concepción, el preservar documentos no es la razón de ser de la gestión documental sino que es el producto del mismo. Desde este planteamiento, la gestión documental es sistemática porque guarda relación recíproca con los procesos organizativos pues las organizaciones tienen un sistema y distintos subsistemas para realizar sus operaciones; también es sistémica porque implica el uso recursos y actividades que guardan cierto orden a través de los procesos (entradas y salidas).

Roberge (2006), siguiendo la concepción de gestión como sistema, ha indicado que la gestión documental puede ser descrita desde tres componentes, que para fines de la presente investigación será indicada como dimensiones:

Cuadro de clasificación: Proceso que identifica los documentos bajo la estructura de las funciones y actividades de la organización. Krasnyanskiy et al. (2018) sugieren que esta clasificación sea multinivel de tal modo que se facilita la formalización y análisis de la estructura de los documentos. Según Setién (2007), la clasificación de los documentos podría hacerse tomando en cuenta el aspecto funcional (actividad o función), el aspecto orgánico (estructura organizacional) o el aspecto material (contenidos), siendo el funcional el aspecto más considerado.

Calendario de conservación: Instrumento que indica los plazos de retención y disposición de la documentación, lo cual se debe realizar asegurando el cumplimiento de criterios como autenticidad, integridad, fiabilidad y legibilidad de

los documentos (Herreros, 2016). Teniendo como propósito asegurar en las organizaciones el cuidado y preservación adecuada de los documentos, simplificando los sistemas de registro y producción (Sánchez, 2014).

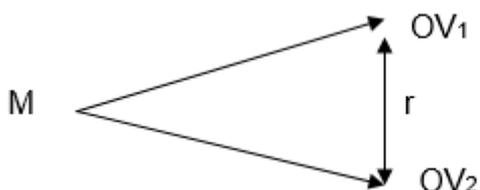
Soluciones tecnológicas: Se refiere a los recursos tecnológicos con los que cuenta la organización y sirven de plataforma para desarrollar el proceso de gestión; además de una cultura organizacional que permite un uso fluido y responsable de ella. Ello hace asumir que la gestión documental es más que el simple hecho de tener infraestructura tecnológica sino que además se debe tener procesos que brinden protección a las características estructurales y contextuales de los documentos (Mercado, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica debido a que se realizó el estudio de un fenómeno, destinado únicamente a la búsqueda de conocimiento (Baena, 2017).

En este caso este fenómeno está descrito en dos variables: uso de TIC y gestión documental y se pretendió conocer la relación que guarda. Considerando lo indicado el nivel de investigación es correlacional y su lógica se representa en el siguiente esquema:



En donde:

M : Muestra de Estudio

OV₁ : Uso de las TIC

OV₂ : Gestión documental

r : Correlación

El diseño de investigación fue no experimental y transversal dado que su ejecución no demanda la manipulación de las variables y la medición se realizó solo en un momento determinado (Hernández-Sampieri & Mendoza 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son:

Variable 1: Uso de las TIC

Definición conceptual: Capacidad organizacional para implementar las TIC en sus procesos organizacionales a fin de generar valor y elevar el desempeño de la organización en favor de los usuarios (Chen y Tsou, 2012).

Definición operacional: Variable medida con 20 ítems organizados en las dimensiones: Infraestructura tecnológica, Experiencia organizativa en tecnologías de la información, Recursos tecnológicos de coordinación y Recursos humanos tecnológicos; los cuales se responden con una escala Likert de cinco alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces(3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Uso de TIC

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas y valores | Niveles y rangos |
|---|------------------------------|---------|---|---|
| Infraestructura tecnológica | - Recursos tecnológicos | 1 – 5 | 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre | Deficiente: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Excelente: 74 – 100 |
| | - Aplicaciones estratégicas | | | |
| Experiencia organizativa en tecnologías de la información | - Integración organizativa | 6 – 10 | | |
| | - Aprendizaje organizacional | | | |
| Recursos tecnológicos de coordinación | - Conocimiento de procesos | 11 – 15 | | |
| | - Toma de decisiones | | | |
| Recursos humanos tecnológicos | - Capacidades tecnológicas | 16 – 20 | | |
| | - Actualización | | | |

Variable 2: Gestión documental

Definición conceptual: Sistema de gestión integrados que brindan accesibilidad (a las personas autorizadas) los documentos que testimonian las actividades organizacionales (Roberge, 2006).

Definición operacional: Variable medida con 20 ítems organizados en las dimensiones: Cuadro de clasificación, Calendario de conservación y Soluciones tecnológicas; los cuales se responden con una escala Likert de cinco alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Gestión documental

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas y valores | Niveles y rangos |
|----------------------------|--|---------|---|---|
| Cuadro de clasificación | - Actividades de la organización | 1 – 8 | | |
| | - Funciones de la organización | | | |
| Calendario de conservación | - Retención de documentos | 9 – 14 | 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre | Deficiente: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Excelente: 74 – 100 |
| | - Disposición de documentos | | | |
| Soluciones tecnológicas | - Medios tecnológicos - Cultura de gestión documental | 15 – 20 | | |

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, delimitado y viable, que establecerá el referente para la selección de la muestra, la cual debe de cumplir con una serie de criterios predispuestos (Arias-Gómez et al., 2016).

En la presente investigación, la población la constituyeron los servidores públicos que laboran en las 12 direcciones generales en el Ministerio de Educación.

La muestra es definida como un universo finito en el cual los elementos que la componen pueden ser determinados y cuantificados (Arias-Gómez et al., 2016). En este caso la muestra la constituyó una de las direcciones generales del Ministerio de Educación: la Dirección de Educación Básica Regular, el cual cuenta con 60 servidores públicos. La distribución de la muestra se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Muestra de servidores públicos del Ministerio de Educación

| Áreas y/o Coordinaciones | Número |
|---------------------------------|--------|
| Secretaría | 5 |
| Asesor técnico | 1 |
| Asesor legal | 3 |
| Administración | 5 |
| Gestión de la información | 5 |
| Comunicaciones | 10 |
| Currículo | 20 |
| Tutoría y orientación educativa | 4 |
| Materiales | 3 |
| Pela | 4 |
| Total | 60 |

El muestreo elegido fue el no probabilístico por conveniencia, debido a que se ha seleccionado a los sujetos de la investigación de manera directa e intencional a criterio de la investigadora (Arias-Gómez et al., 2016). Estos criterios fueron:

Criterios de inclusión:

- Estar bajo contrato CAS u Orden de Servicio
- Estar sin licencia, vacaciones o permiso laboral.
- Desea participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Estar bajo contrato vencido
- Estar con licencia, vacaciones o permiso laboral.
- No desea participar en el estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Ñaupas et al. (2018), la definen como un compilado de normas y procedimientos que sistematizan un proceso en base a un objetivo determinado. La técnica utilizada es la encuesta.

Instrumento

El instrumento a utilizar es el cuestionario, que de acuerdo a la afirmación de Sánchez y Reyes (2015) son interrogaciones que están relacionadas con el propósito de la investigación.

Los instrumentos fueron:

Instrumento 1

Ficha Técnica

| | |
|-----------------|---|
| Nombre: | Cuestionario de Uso de TIC |
| Autor: | Sosa (2021) |
| Administración: | Individual y grupal |
| Duración: | 15 minutos |
| Aplicación: | Servidores públicos |
| Significación: | Evalúa la percepción acerca de las capacidades para el uso de TIC para la gestión administrativa. |

Descripción

El instrumento consta de 20 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Consta de 4 dimensiones:

Infraestructura tecnológica (5 ítems)

Experiencia organizativa en tecnologías de la información (5 ítems)

Recursos tecnológicos de coordinación (5 ítems)

Recursos humanos-tecnológicos (5 ítems)

Interpretación:

Para interpretar los resultados, usamos la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 4.

Niveles de interpretación del cuestionario uso de TIC

| | Deficiente | Regular | Excelente |
|---|------------|---------|-----------|
| Infraestructura tecnológica | 5 - 11 | 12 - 18 | 19 - 25 |
| Experiencia organizativa en tecnologías de la información | 5 - 11 | 12 - 18 | 19 - 25 |
| Recursos tecnológicos de coordinación | 5 - 11 | 12 - 18 | 19 - 25 |
| Recursos humanos tecnológicos | 5 - 11 | 12 - 18 | 19 - 25 |
| Uso de TIC | 20 – 46 | 47 – 73 | 74 – 100 |

Instrumento 2

Ficha Técnica

| | |
|-----------------|--|
| Nombre: | Cuestionario de gestión documental |
| Autor: | Sosa (2021) |
| Administración: | Individual y grupal |
| Duración: | 15 minutos |
| Aplicación: | Servidores públicos |
| Significación: | Evalúa la percepción acerca de las capacidades para gestionar documentos por parte del servidor público. |

Descripción

El instrumento consta de 20 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Consta de 3 dimensiones:

Cuadro de clasificación (8 ítems)

Calendario de conservación (6 ítems)

Soluciones tecnológicas (6 ítems)

Tabla 5.

Niveles de interpretación del cuestionario gestión documental

| | Deficiente | Regular | Excelente |
|----------------------------|------------|---------|-----------|
| Cuadro de clasificación | 8 - 18 | 19 - 29 | 30 - 40 |
| Calendario de conservación | 6 - 13 | 14 - 22 | 23 - 30 |
| Soluciones tecnológicas | 6 - 13 | 14 - 22 | 23 - 30 |
| Gestión documental | 20 - 46 | 47 - 73 | 74 - 100 |

Validez

La validez es el grado en que un instrumento mide lo que se procura medir (Hernández-Sampieri & Mendoza 2018).

La validez de los instrumentos fue verificada a través del juicio de expertos. Para dicho fin, los instrumentos fueron expuestos a tres expertos en el tema de estudio a fin de que valoren la pertinencia de los ítems considerando indicadores y dimensiones de cada una de las variables. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6.

Juicio de expertos para los instrumentos de medición

| | Expertos | Resultado |
|----|---------------------------------------|------------------|
| 1° | Mg. Iván Antonio Cohayla Ruíz | Es aplicable |
| 2° | Dr. Nerio Janampa Acuña | Es aplicable |
| 3° | Dr. Marco Antonio Antón de los Santos | Es aplicable |

Confiabilidad

Confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes (Hernández-Sampieri & Mendoza, C 2018).

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se procedió a aplicarlos a una muestra piloto de 25 sujetos similares a la muestra de estudio. Con los datos obtenidos se calculó el alfa de Cronbach, una medida de consistencia interna. Los resultados fueron:

Tabla 7.

Confiabilidad de los instrumentos de medición

| | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|--------------------|------------------|----------------|
| Uso de TIC | ,868 | 20 |
| Gestión documental | ,896 | 20 |

Los resultados muestran un alfa de Cronbach iguales a 0,868 y 0,896 para los cuestionarios que miden uso de TIC y gestión documental respectivamente. Considerando Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) quienes señalan que un instrumento es confiable si supera el 0,750, se concluye que ambos instrumentos son confiables en términos de consistencia interna.

3.5. Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos es del siguiente modo:

- Se solicitó autorización a la Dirección de Educación Básica Regular a fin de realizar la aplicación de los cuestionarios a los servidores activos que laboran para este órgano.
- Obtenida la autorización, se procedió a coordinar la obtención del correo de contacto de cada uno de los servidores que conforman la muestra.
- Los cuestionarios fueron subidos al Google Form a fin de contar la posibilidad de compartirlos mediante uso de Link, los cuales son enviados mediante correo electrónico.
- Concluida la aplicación, los datos fueron bajados a través de una hoja Excel para su organización y preparación a fin de ser exportados al SPSSv25 y proseguir con el análisis estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos son analizados a nivel descriptivo e inferencial. A nivel descriptivo los datos se presentan en tablas de frecuencia y porcentajes, además de figura de barras; estos se elabora considerando variables y dimensiones.

Para el análisis inferencial, se utiliza la prueba estadística rho de Spearman, el cual es un coeficiente de correlación útil con datos obtenidos a escala ordinal, como es el caso de los cuestionarios aplicados. Teniendo en consideración la regla de decisión: Si $p < 0,05$, permitiendo comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la tesis se consideraron aspectos éticos, muy relevantes como es el caso de la idoneidad de la información, pues se respetó el derecho de autoría citando y referenciando cada una de las ideas planteadas. También se aseguró contar con consentimiento informado de los participantes, pues su deseo de participar o no en el estudio podía ser expresado antes de iniciar el desarrollo del cuestionario. Por otro lado, se cuidó el anonimato de los participantes, a fin de que los datos obtenidos no sean utilizados para fines distintos a los expresados en el estudio; además se cuidó que estos no constituyan elemento de juicio que afecte la condición laboral del servidor.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

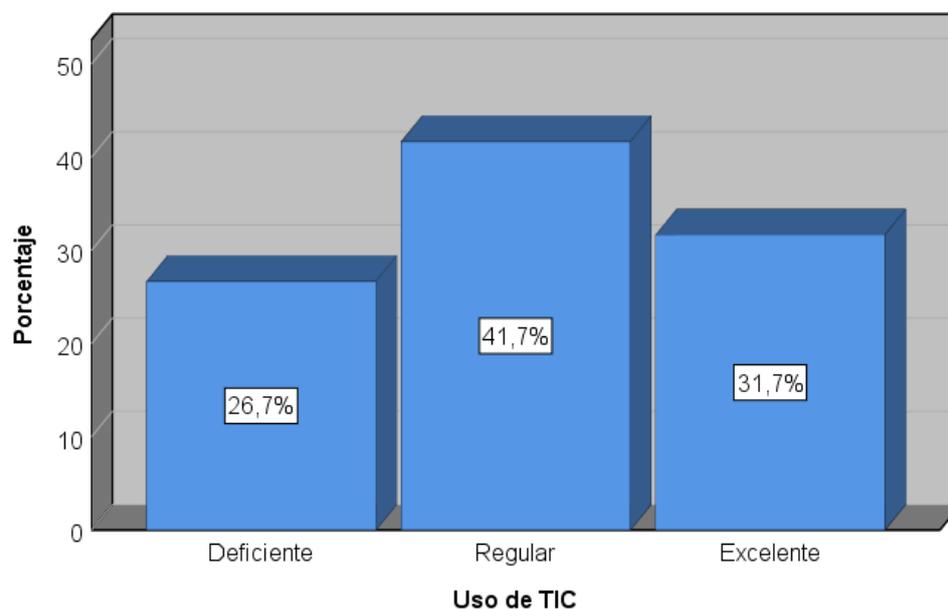
Tabla 8

Uso de las TIC durante la pandemia en el Ministerio de Educación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 16 | 26,7 |
| Regular | 25 | 41,7 |
| Excelente | 19 | 31,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Figura 1

Uso de las TIC durante la pandemia en el Ministerio de Educación



En la tabla 8 y figura 1, se observa el nivel de uso de las TIC durante la pandemia en el Ministerio de Educación. La mayoría de servidores encuestados señalaron que el nivel de uso de las TIC es regular (41,7%) y el 31,7% refiere que el nivel de uso es excelente; sin embargo, existe un 26,7% que refirió un nivel deficiente de uso de las TIC.

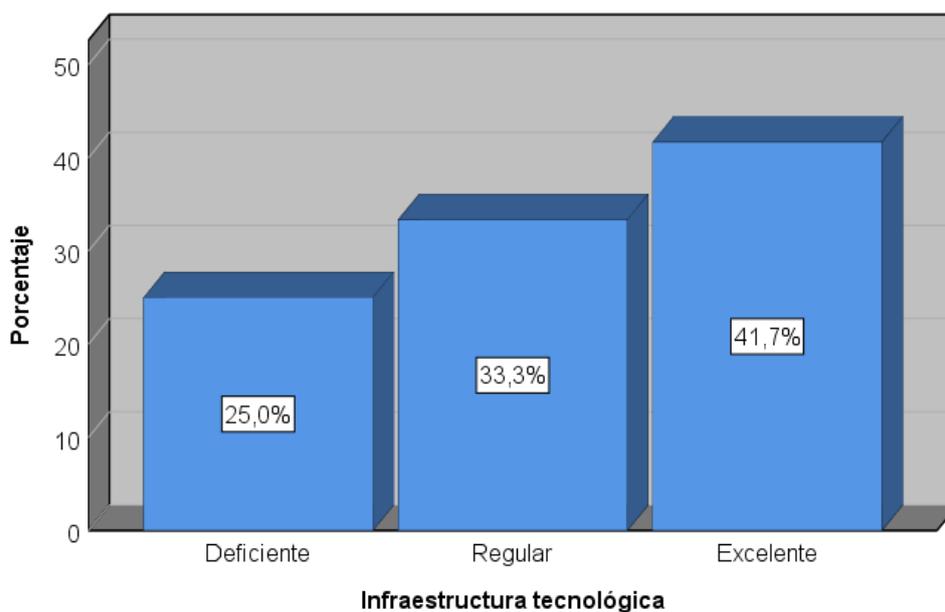
Tabla 9

Infraestructura tecnológica durante la pandemia en el Ministerio de Educación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 15 | 25,0 |
| Regular | 20 | 33,3 |
| Excelente | 25 | 41,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Figura 2

Infraestructura tecnológica durante la pandemia en el Ministerio de Educación



En la tabla 9 y figura 2, se observa la percepción de los servidores del Ministerio de Educación con respecto a la infraestructura tecnológica disponible durante la pandemia. La mayoría de servidores encuestados señalaron que la infraestructura tecnológica se halla en nivel excelente (41,7%) y el 33,3% refiere que el nivel de infraestructura tecnológica es de nivel regular; sin embargo, existe un 25% que refirió un nivel deficiente de infraestructura tecnológica.

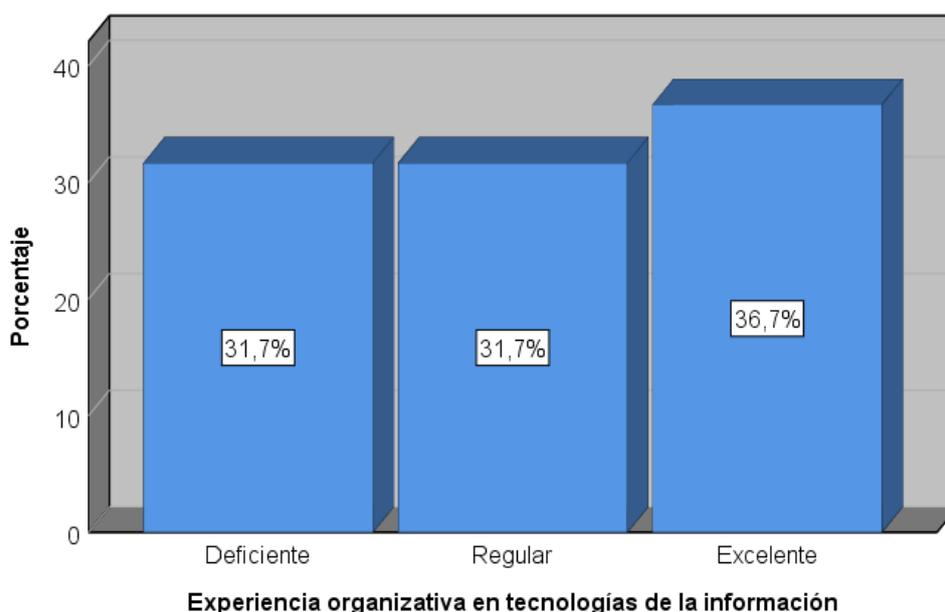
Tabla 10

Experiencia organizativa en tecnologías de la información durante la pandemia en el Ministerio de Educación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 19 | 31,7 |
| Regular | 19 | 31,7 |
| Excelente | 22 | 36,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Figura 3

Experiencia organizativa en tecnologías de la información durante la pandemia en el Ministerio de Educación



En la tabla 10 y figura 3, se observa la percepción de los servidores del Ministerio de Educación con respecto a la experiencia organizativa en tecnologías de la información durante la pandemia. La mayoría de servidores encuestados señalaron que la experiencia organizativa se halla en nivel excelente (36,7%) y el 31,7% refiere que el nivel de experiencia organizativa es de nivel regular; el mismo porcentaje (31,7%) refirió que el nivel de experiencia organizativa en tecnologías de la información es deficiente.

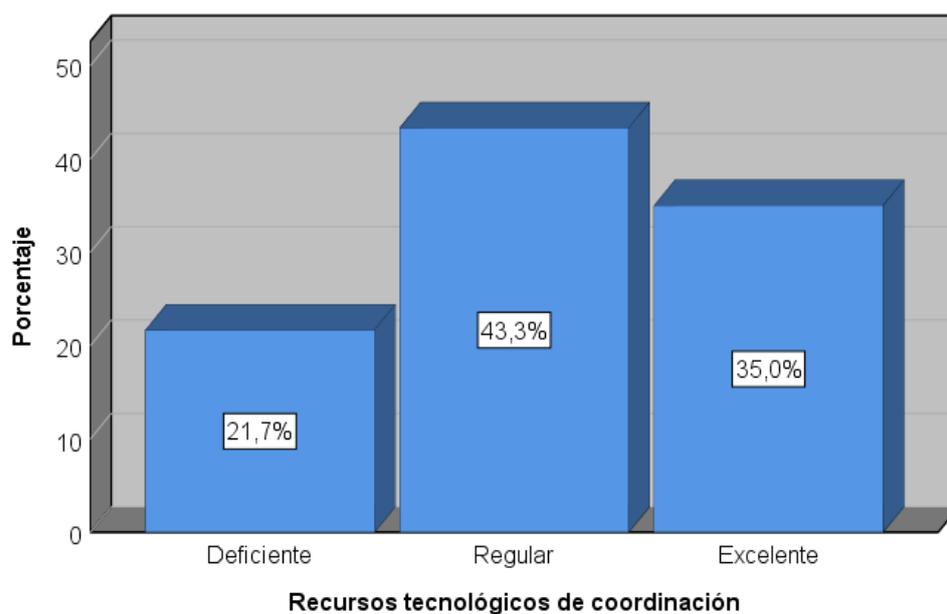
Tabla 11

Recursos tecnológicos de coordinación durante la pandemia en el Ministerio de Educación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 13 | 21,7 |
| Regular | 26 | 43,3 |
| Excelente | 21 | 35,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Figura 4

Recursos tecnológicos de coordinación durante la pandemia en el Ministerio de Educación



En la tabla 11 y figura 4, se observa la percepción de los servidores del Ministerio de Educación con respecto a los recursos tecnológicos de coordinación durante la pandemia. La mayoría de servidores encuestados señalaron que los recursos tecnológicos de coordinación se hallan en nivel regular (43,3%) y el 35% refiere que se halla en nivel excelente; sin embargo, existe un 21,7% que refirió un nivel de percepción deficiente en los recursos tecnológicos de coordinación.

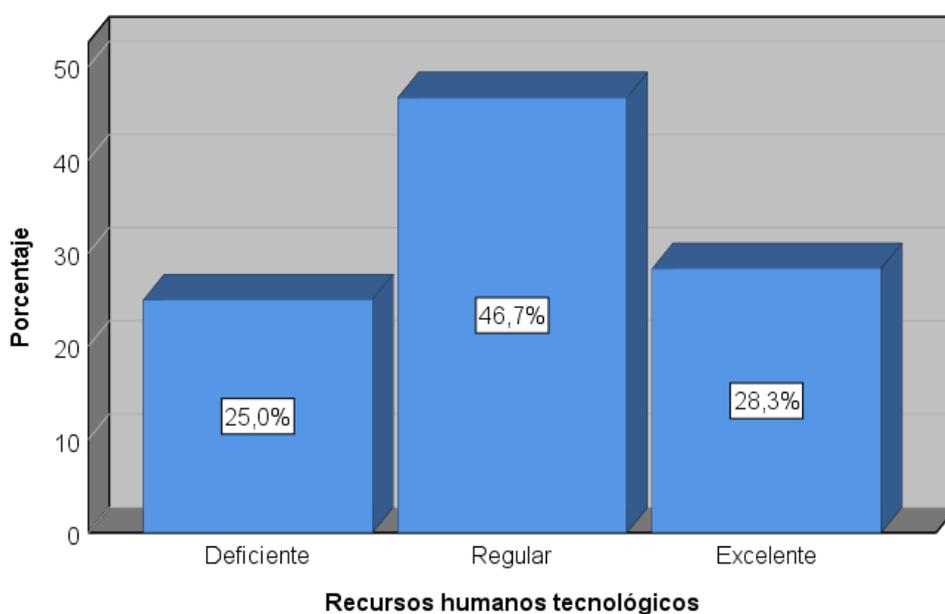
Tabla 12

Recursos humanos tecnológicos durante la pandemia en el Ministerio de Educación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 15 | 25,0 |
| Regular | 28 | 46,7 |
| Excelente | 17 | 28,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Figura 5

Recursos humanos tecnológicos durante la pandemia en el Ministerio de Educación



En la tabla 12 y figura 5, se observa la percepción de los servidores del Ministerio de Educación con respecto a los recursos humanos tecnológicos durante la pandemia. La mayoría de servidores encuestados señalaron que los recursos humanos tecnológicos se hallan en nivel regular (46,7%) y el 28,3% refiere que se halla en nivel excelente; sin embargo, existe un 25% que refirió nivel de percepción deficiente en los recursos humanos-tecnológicos.

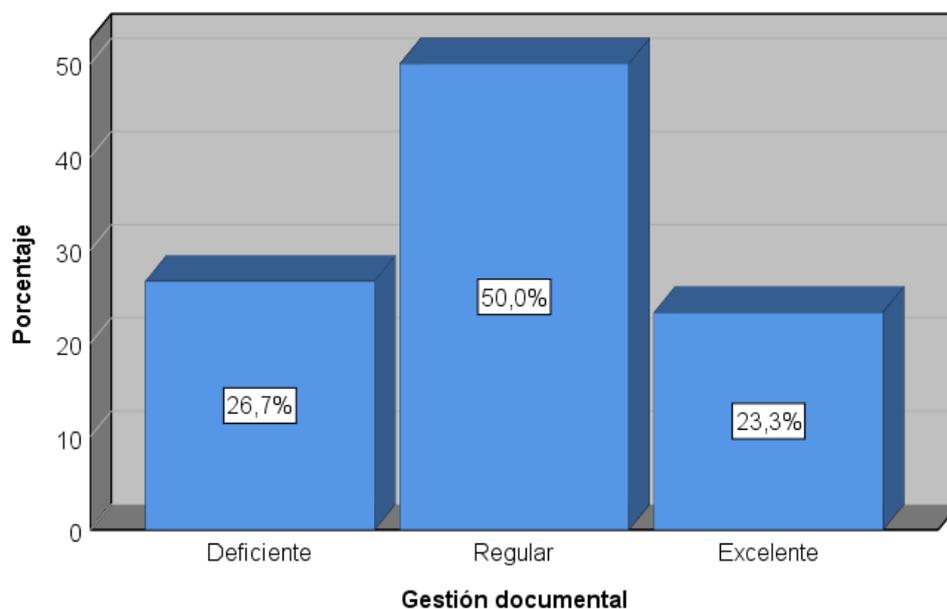
Tabla 13

Gestión documental durante la pandemia en el Ministerio de Educación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 16 | 26,7 |
| Regular | 30 | 50,0 |
| Excelente | 14 | 23,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Figura 6

Gestión documental durante la pandemia en el Ministerio de Educación



En la tabla 13 y figura 6, se observa la percepción de los servidores del Ministerio de Educación con respecto a la gestión documental durante la pandemia. La mayoría de servidores encuestados señalaron que la gestión documental se encuentra en nivel regular (50%) y el 23,3% refiere que se halla en nivel excelente; sin embargo, existe un 26,7% que refirió un nivel deficiente de gestión documental.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un $p < 0,05$ en todas las distribuciones, por lo que se concluyó que no tienen distribución normal. Ello implica que es necesario utilizar estadística no paramétrica para comprobar las hipótesis, es decir, el coeficiente rho de Spearman.

Comprobación de la hipótesis general

Existe relación significativa entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Tabla 14

Correlación entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020

| | | | Uso de TIC | Gestión documental |
|-----------------|--------------------|----------------------------|------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Uso de TIC | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,795** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Gestión documental | Coeficiente de correlación | ,795** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

En la tabla 14 se observa que se ha obtenido una correlación significativa, directa y alta entre las variables uso de las TIC y gestión documental ($p=0,000 < 0,05$; $\rho=0,795$), por lo que se decide la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación significativa entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Esto implica que a mayor uso de TIC mejor gestión documental en el Ministerio de Educación.

Comprobación de la hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Tabla 15

Correlación entre infraestructura tecnológica y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación

| | | | Infraestructura tecnológica | Gestión documental |
|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Infraestructura tecnológica | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,607** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Gestión documental | Coefficiente de correlación | ,607** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

En la tabla 15 se observa que se ha obtenido una correlación significativa, directa y moderada entre las variables infraestructura tecnológica y gestión documental ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,607$), por lo que se decide aceptar la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Esto implica que a mejor infraestructura tecnológica mejor gestión documental en el Ministerio de Educación.

Comprobación de la hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Tabla 16

Correlación entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación

| | | Experiencia organizativa en tecnologías de la información | | Gestión documental |
|-----------------|---|---|--------|--------------------|
| Rho de Spearman | Experiencia organizativa en tecnologías de la información | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,740** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Gestión documental | Coeficiente de correlación | ,740** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

En la tabla 16 se observa que se ha obtenido una correlación significativa, directa y alta entre las variables experiencia organizativa en tecnologías de la información y gestión documental ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,740$), por lo que se decide aceptar la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación significativa entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Esto implica que a mayor experiencia organizativa en tecnologías de la información mejor gestión documental en el Ministerio de Educación.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Tabla 17

Correlación entre los recursos tecnológicos de coordinación y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación

| | | | Recursos tecnológicos de coordinación | Gestión documental |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------|
| Rho de Spearman | Recursos tecnológicos de coordinación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,733** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Gestión documental | Coefficiente de correlación | ,733** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

En la tabla 17 se observa que se ha obtenido una correlación significativa, directa y alta entre las variables recursos tecnológicos de coordinación y gestión documental ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,733$), por lo que se decide aceptar la hipótesis de la investigación, existe relación significativa entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Esto implica que a mejor recursos tecnológicos de coordinación mejor gestión documental en el Ministerio de Educación.

Comprobación de la hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Tabla 18

Correlación entre los recursos humanos-tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación

| | | | Recursos humanos tecnológicos | Gestión documental |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Recursos humanos tecnológicos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,384** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Gestión documental | Coeficiente de correlación | ,384** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

En la tabla 18 se observa que se ha obtenido una correlación significativa, directa y baja entre las variables recursos humanos tecnológicos y gestión documental ($p=0,002<0,05$; $\rho=0,384$), por lo que se decide aceptar la hipótesis de la investigación; es decir, existe relación significativa entre los recursos humanos-tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Esto implica que a mejor recursos humanos-tecnológicos mejor gestión documental en el Ministerio de Educación.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación planteó como objetivo principal determinar la relación existente entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Respecto al planteamiento de la hipótesis general sobre si existe relación significativa entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; los resultados nos revelaron que la mayoría de los servidores encuestados señalaron que el uso de las TIC es regular con un 41,7% y el 31,7% refieren que el nivel de uso es excelente.

Por otro lado, un 46,7% de los servidores encuestados señalaron que la gestión documental en tiempos de pandemia en el Ministerio de Educación se encuentra el nivel regular y un 28,3% refieren un nivel excelente.

Como resultado estadístico de correlación entre las variables de estudio, se obtuvo que existe relación significativa, directa y alta ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,795$), aceptando la hipótesis de la investigación, es decir existe relación significativa entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Esto significa que si la institución tiene capacidad organizacional para implementar las TIC en sus procesos organizacionales a fin de generar valor y elevar el desempeño de la organización en favor de los usuarios (Chen y Tsou, 2012); entonces también tendrán un sistema de gestión integrado que brinde accesibilidad a los documentos que testimonian las actividades organizacionales (Roberge, 2006).

En tal sentido, es necesario que la institución tenga capacidad de integrar las TIC en sus procesos organizativos, dado que solo así se tendrá la posibilidad de tener un sistema organizado que permita acceder fácilmente de información a través de los archivos y/o expedientes que son parte de la documentación de una

entidad pública; bajo esa línea, el estudio guarda concordancia con lo expuesto por Serrano (2019), quien en su investigación sobre la ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública, señaló que para la gestión pública es relevante acceder oportunamente a la información, pues de ese modo se ofrece un mejor servicio a la ciudadanía.

En la misma línea Zamora, et al. (2017) en su investigación sobre el gobierno electrónico en Ecuador, señala que el uso de las TIC en la gestión pública constituye en una estrategia innovadora que permite que haya más participación de los ciudadanos de una manera más activa y dinámica, con el fin de alcanzar los procesos y desarrollo de cambio en una constante mejora continua, fortaleciendo el gobierno electrónico y reduciendo la ineficiencia y la corrupción, permitiendo recobrar la legalidad y seguridad en las instituciones públicas, ello sobre todo porque se ha demostrado que diferentes entidades públicas tienen distintos lineamientos generales, roles y procedimientos, recepción y emisión de documentos, archivos y despacho para gestionar los documentos, por lo que la eficiencia tiende a socavarse tal y como se señala en la investigación gestión documental en entidades públicas (Iglesias, 2019).

Respecto al planteamiento si existe relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; un 75% de servidores encuestados señalaron que la infraestructura tecnológica se halla entre los niveles de regular y excelente; no obstante, el 25% refirió un nivel deficiente de infraestructura tecnológica.

A nivel estadístico se determinó que existe relación significativa, directa y moderada ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,607$) entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Esto permite señalar que si la institución tiene recurso para poner en ejecución las distintas aplicaciones o servicios TIC para que la información discorra organizadamente, adaptándose a los procesos organizativos y a las necesidades estratégicas cuyo cambio es constante (Chen y Tsou, 2012) entonces

también tendrá un sistema integrado idóneo para la gestión documental (Roberge, 2006).

Estos resultados son similares a la expuesta por Cadena, et al. (2018), quienes en su investigación tecnología y gestión pública indicaron que se necesita infraestructura actualizada, planificación a largo plazo además de continuidad y estabilidad política para implementar un gobierno electrónico; lo que a su vez tiene incidencia positiva en la gestión administrativa de diversos procesos (Parra, 2017) y entre las cuales se halla la gestión documental.

Por otro lado, respecto al planteamiento si existe relación significativa entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, los resultados evidenciaron que el 78,3% de los servidores encuestados señalaron que la experiencia organizativa en tecnologías de la información se halla entre los niveles de regular y excelente; sin embargo el de 31,7% señaló que el nivel de experiencia organizativa en tecnologías de la información es deficiente. En cuanto a la correlación estadística se obtuvo como resultado que existe relación significativa, directa y alta ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,740$) entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

De acuerdo a esto se puede señalar que si la institución logra integrar el valor estratégico de las TIC con la inteligencia organizacional, que es la capacidad que adquiere el personal de una organización para procesar información interna y externa, permitiéndole tomar decisiones correctas y generando de esta manera ventajas competitivas, con ayuda de técnicas estructuradas de gestión del conocimiento e información (Cisneros et al. 2019); partiendo desde la premisa que el personal con mejor perfil técnico y mayor conocimiento de los procesos son los que contribuyen a elevar los resultados organizacionales (Chen y Tsou, 2012) ya que aportan competencia estratégica a la organización sobre la base de las capacidades organizativas de innovación expuestas en un marco ético (Chatterjee,

et al., 2015); entonces también tendrá un sistema integrado idóneo para la gestión documental (Roberge, 2006).

La experiencia acumulada del personal es un recurso esencial para la gestión institucional y se ha demostrado que ello se relaciona con el desarrollo idóneo de la gestión documental; dicho de ese modo, los resultados son similares a la expuesta por Flores (2019) quien determinó la existencia de relación entre el uso de las TIC y la gestión administrativa; igualmente Zegarra (2019) concluyó en su estudio de gestión organizacional y gestión documental desarrollado en el municipio de Salaverry-Trujillo, que la gestión organizacional y la gestión documental son variables relacionadas; el uso de TIC favorece las buenas prácticas y con ello se favorece también la gestión documental.

Asimismo, respecto al planteamiento si existe relación significativa entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; los resultados nos indicaron que el 78,3% de los servidores encuestados señalaron que los recursos tecnológicos de coordinación se hallan entre los niveles de regular y excelente; sin embargo, existe un 21,7% que señaló un nivel deficiente de los recursos tecnológicos de coordinación. En cuanto, a los resultados estadísticos se halló que existe relación significativa, directa y considerable ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,733$) entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.

Es decir que si la institución tiene capacidad para incorporar y hacer funcionar las TIC en los distintos procesos existentes (Chen y Tsou, 2012); entonces también tendrá un sistema integrado idóneo para la gestión documental (Roberge, 2006). Estos resultados guardan concordancia con lo evidenciado por Cerrillo y Casadesús (2018), en su investigación impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas: la transparencia por diseño, señala que la gestión documental es un instrumento de transparencia pública y por ello debe organizar sus procesos desde políticas establecidas, sistemas diseñados para responder a los propósitos institucionales a partir del uso sostenido de las TIC.

Igualmente López (2019), en su estudio gestión de documentos: buenas prácticas para reducir el consumo de papel, en apoyo al desarrollo sostenible demostró que la gestión documental permite controlar los documentos producidos por la organización además de generar conducta responsable.

Finalmente, respecto al planteamiento si existe relación significativa entre los recursos humanos-tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020; los resultados obtenidos nos arrojaron que el 75% de los servidores encuestados señalaron que los recursos humanos-tecnológicos se hallan entre los niveles regular y excelente; sin embargo, existe un 25% que refirió un nivel deficiente de los recursos humanos tecnológicos.

Como resultado estadístico se comprobó que existe relación significativa, directa y media ($p=0,002<0,05$; $\rho=0,384$) entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. En otras palabras se puede decir que si la institución cuenta con un recurso humano con capacidad tecnológica orientada a la productividad y al máximo desempeño (Grant, 1991); entonces también tendrá un sistema integrado idóneo para la gestión documental (Roberge, 2006).

Estos resultados concuerdan con lo reportado en la investigación de Cadena, et al. (2018) quienes manifestaron que se necesita recursos humanos capacitados en TIC, con dominio en conocimientos de tecnología, potencializando así la motivación por la mejora continua, logrando aprovechar los beneficios del gobierno electrónico para una administración pública eficiente. A su vez, López (2018) reveló que existe relación significativa entre las variables gestión documental electrónica y estado de ánimo del personal de la UGEL 06, por lo que se puede decir que el uso de TIC también favorece la calidad de vida laboral del personal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa, directa y fuerte ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,795$) entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Ello implica que a mayor capacidad para implementar las TIC en los procesos organizacionales mayor posibilidad de tener un sistema de gestión integrado que brinde accesibilidad a los documentos que testimonian las actividades organizacionales.

Segunda: Existe relación significativa, directa y considerable ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,607$) entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Ello implica que a mayor recurso para poner en ejecución las distintas aplicaciones o servicios TIC mayor posibilidad de tener un sistema de gestión integrado de gestión documental.

Tercera: Existe relación significativa, directa y considerable ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,740$) entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Ello implica que a mayor experiencia acumulada del personal luego de resolver problemas con ayuda de las TIC, mayor posibilidad de tener un sistema de gestión integrado de gestión documental.

Cuarta: Existe relación significativa, directa y considerable ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,733$) entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Ello implica que a mayor capacidad para incorporar y hacer funcionar las TIC en los distintos procesos existentes, mayor posibilidad de tener un sistema de gestión integrado de gestión documental.

Quinta: Existe relación significativa, directa y media ($p=0,002<0,05$; $\rho=0,384$) entre los recursos humanos-tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. Ello implica que a mayor recurso humano con suficiente capacidad tecnológica, mayor posibilidad de tener un sistema de gestión integrado de gestión documental.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se sugiere a los responsables del Ministerio de Educación, adquirir e implementar los diversos recursos y aplicaciones TIC existentes en el mercado en los procesos organizacionales de la gestión, a fin de facilitar el desarrollo de un sistema integrado de gestión documental.
- Segunda: Se sugiere a los responsables del Ministerio de Educación, renovar, actualizar y mantener una infraestructura tecnológica moderna que facilite la gestión institucional e involucre a todos los servidores en el fortalecimiento de la gestión documental.
- Tercera: Se sugiere a los responsables del Ministerio de Educación establecer una política de inteligencia organizacional, a fin de acumular experiencias en los diversos niveles de gestión, sobre todo en aquellos donde exista un alto uso de TIC dado que se ha comprobado que ello facilita la gestión documental.
- Cuarta: Se sugiere a los responsables del Ministerio de Educación, tecnificar los diversos procesos existentes a través de la implementación generalizada de las TIC; en vista que ello favorece un mejor gobierno electrónico y la idónea gestión documental.
- Quinta: Se sugiere a los responsables del Ministerio de Educación diseñar una estrategia de capacitación permanente en el uso de TIC a toda la fuerza laboral existente, en vista que la gestión documental requiere la participación activa de todos para mantenerse actualizado y organizado.
- Sexta: Se sugiere extender los estudios expuestos en la presente tesis, identificando las soluciones tecnológicas que desarrollan otras entidades públicas del país.

REFERENCIAS

- Abdulkadhim, H., Bahari, M., Bakri, A. & Ismail, W. (2015). A research framework of electronic document management systems (EDMS) implementation process in government. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 81, 420-431. <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/2128>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. & Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Ávila, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014&lng=es&tlng=es.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://n9.cl/dbo8>
- Belleflamme, P. (2001). Oligopolistic competition, IT use for product differentiation and the productivity paradox. *International Journal of Industrial Organization*, Elsevier, 19(1-2), 227-248. <https://ideas.repec.org/s/eee/indorg.html>
- Bharadwaj, A. (2000). A Resource-Based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation. *MIS Quarterly*, 24(1), 169-196. <https://doi.org/10.2307/3250983>
- Cabero-Almenara, J., & Valencia-Ortiz, R. (2019). TIC para la inclusión: una mirada desde Latinoamérica. *Aula Abierta*, 48(2), 139-146. <https://doi.org/10.17811/rifie.48.2.2019.139-146>
- Cadena, L., Filían, F., Maldonado, A. & Torres Vargas, R. (2018). Tecnología y gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–24. <https://n9.cl/w8asi>

- Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista científica dominios de la ciencia*, 4(1), 206-217. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>
- Cerrillo, A. & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chatterjee, S., Moody, G., Lowry P., Chakraborty, S. & Andrew Hardin (2015) Strategic Relevance of Organizational Virtues Enabled by Information Technology in Organizational Innovation. *Journal of Management Information Systems*, 32(3), 158-196. <https://doi.org/10.1080/07421222.2015.1099180>
- Chen, J. & Tsou, H. (2012). Performance effects of IT capability service process innovation and the mediating role of customer service. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29(1), 71- 94. DOI: 10.1016 / j.jengtecman.2011.09.007
- Cisneros, L., Jiménez, C. y Fornelli, A. (2019). Revisión sistemática cualitativa de la Inteligencia organizacional. *Investigación administrativa*, 48(124) Recuperado en 24 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200005&lng=es&tlng=es.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Datos y hechos sobre la transformación digital, Documentos de proyectos (LC/TS.2021/20), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021. <http://hdl.handle.net/11362/46766>
- Cruz, C. y Zamudio, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Revista Opera*, 21, 55-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6187508>

- Dewan, S. y Min, C. (1997). The substitution of information technology for other factors of production: A firm level analysis. *Management Science*, 43(12), 1660- 1675. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.43.12.1660>
- Díaz, E., Gorgoso, A., Díaz, J. y Santisteban, D. (2017). Las TIC y la gestión del conocimiento. *RITI Journal* 5(10), 28-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7107418>
- Faraj, A., El Talla, S., Abu-Naser, S. & Shobaki, M. (2018). The Impact of Technological and Human Requirements for ReEngineering Processes in Improving Productivity. *International Journal of Academic Information Systems Research*, 2(9), 29-38. <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/160>
- Fernández, M. y Ponjuán, G. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 18(1), 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725684>
- Flores, V. (2019). *Uso de las TIC y la Gestión administrativa en instituciones educativas – RED 11 Chorrillos. - UGEL 07, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41487>
- Gauchi, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española De Documentación Científica*, 35(4), 531–554. <https://doi.org/10.3989/redc.2012.4.869>
- Grant, R. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation. *California Management Review*, 33(3), 114-135. <https://doi.org/10.2307/241166664>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herreros, S. (2016). *La sección de gestión del patrimonio documental y su sede, el archivo de la administración de la comunidad foral*. Príncipe de Viana.

- Hesham, S., Bazlamit, I. & Ayoush, M. (2017). Investigation of Document Management Systems in Small Size Construction Companies in Jordan. *Procedia Engineering*, 182, 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.101>
- Holtgrewe, U. (2014), The future and present of work in ICT. *New Technology, Work and Employment*, 29, 9-24. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12025>
- Hoogeveen, D. y Oppelland, H. (2002). A Socio Political Model of the Relationship between IT Investments and Business Performance. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, 3218-3225. <http://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/HICSS.2002.994399>
- Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39223>
- Karimi, J., Somers, T. M., & Bhattacharjee, A. (2007). The role of information systems resources in ERP capability building and business process outcomes: JMIS. *Journal of Management Information Systems*, 24(2), 221-260. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240209>
- Kassab, M., Abu-Naser, N. & Al, S. (2017). The Impact of the Availability of Technological Infrastructure on the Success of the Electronic Document Management System of the Palestinian Pension Authority. *International Journal of Engineering and Information Systems*, 1(5), 93-109. <http://hdl.handle.net/10419/167315>
- Khodaei, R. & Hosseinzadeh S. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 136-141. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.017>
- Krasnyanskiy, M., Obukhov, A., Solomatina, E., Skvortsov, V. & Khvorov, V. (2018). Formalization of document management using multilevel graph model of information processing. *International Multidisciplinary Scientific GeoConference*, 18(21), 413-421. <https://doi.org/10.5593/sgem2018/2.1/S07.052>

- López, F. (2018). *Gestión documental electrónica y estado de ánimo en personal de la UGEL 06-Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14812>
- López, S. (2019). Document Management: good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 7(1), 78–92. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Lu, Y., Li, Y., Skibniewski, M. & Wu, Z. (2015). Information and Communication Technology Applications in Architecture, Engineering, and Construction Organizations: A 15-Year Review. *Journal of Management in Engineering*, 31(1). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000319](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000319)
- Mello, D. M. (2020). Exploring the use of information and communication technology in the implementation of a performance management and development system in the south african public service. *African Journal of Governance & Development*, 9(2), 585-598. <https://journals.ukzn.ac.za/index.php/jgd/article/view/1928>
- Mello, D.M. (2014). *Managing Human Capital in the Public Sector*. Van Schaik.
- Mercado, B. (2016). Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. *Gestión y tendencias*, 1(4), 10-15. <https://doi.org/10.11565/gesten.v1i4.27>
- Mondragón, A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico* 8(1): 98-104. [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-UsodeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervencion5156978%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-UsodeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervencion5156978%20(2).pdf)
- Nikolina, I. I., Hulivata, I. O., Husak, L. P., & Radzihovska, L. M. (2020). Assessment of digitalization of public management and administration at the level of territorial communities. *Natsional'nyi Hirnychiy Universytet.Naukovyi Visnyk*, (5), 150-156. <http://dx.doi.org/10.33271/nvngu/2020-5/150>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a. Edición). Ediciones de la U.
- Parra, B. (2017). *Gestión administrativa e implementación de las tics en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9058>
- Pfano M. & Beharry, A. (2016). The effect of modern office technology on management performance: Durban Westville. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2-2), 376-384. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.13](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.13)
- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Cecapi.
- Portillo, R y Ferrer, L. (2007). Sistema de Información para la Gestión del Conocimiento Científico en LUZ. *Revista Quórum Académico* 4(1), 49-71. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199016808004.pdf>
- Prinsloo, J. (2011). *Performance Information for Managers and Internal Auditors: Theory and Practice*. Van Schaik.
- Psoinos, A., Kern, T. & Smithson, S. (2000). An exploratory study of information systems in support of employee empowerment. *Journal of Information Technology*, 15(3), 211-230. <http://dx.doi.org/10.1177/026839620001500304>
- Raman, A. (2016) How Do Social Media, Mobility, Analytics and Cloud Computing Impact Nonprofit Organizations? A Pluralistic Study of Information and Communication Technologies in Indian Context. *Information Technology for Development*, 22(3), 400-421. <https://doi.org/10.1080/02681102.2014.992002>
- Roberge, M. (2006). *Lo esencial de la gestión documental: sistema integrado de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos*. Solutions Documentaires Gestar.

- Rokhayati, A., Pustokhina, I., Laxmi, E. Shankar, E. & Huda, M. (2019). Concept of Electronic Document Management System (EDMS) as an Efficient Tool for Storing Document. *Journal of Critical Reviews*, 6(5), 85-90. <http://dx.doi.org/10.22159/jcr.06.05.14>
- Rouse, M. & Daellenbach, U. (2002), More thinking on research methods for the resource-based perspective. *Strategic Management Journal.*, 23, 963-967. <https://doi.org/10.1002/smj.256>
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona, UOC
- Sánchez, C., Llano, P. y López, M. (2016). Las TIC como inductores de competitividad y facilitadores del éxito empresarial. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 3(1), 8-26. <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/120>
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enl@ce Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (2), 25-50 <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. (5a. ed.) Lima: Business Support Aneth S.R.L.
- Serrano, N. (2019). La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 4(7), 201-219. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062731>
- Setién, E. (2007). *Niveles, fases y etapas del fenómeno archivístico desde la Teoría bibliológica informativa*. *Ciencias de la Información*, 38(1), 77-90.
- Sovova, O., Sova, M. & Fiala, Z. (2017). Privacy protection and e-document management in public administration. *Juridical Tribune Journal = Tribuna Juridica*, 7(2), 17-26. deas.repec.org/a/asr/journal/v7y2017i2p17-26.html
- Stone, D., Deadrick, D., Lukaszewski, K. & Johnson, R. (2015). The Influence of Technology on the Future of Human. *Resource Management. Human*

Resource Management Review, 25(2), 216-231.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.002>

- Svärd, P. (2019). The impact of new public management through outsourcing on the management of government information. *Records Management Journal*, 29(1), 134-151. <http://dx.doi.org/10.1108/RMJ-09-2018-0038>
- Tuguzkina, G., Rozhkova, L., Salnikova, O., Vlazneva, S. & Taktarova, S. (2019). Human resources development as the basis of Russian technological breakthrough. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/483/1/012094>
- Van den Hooff, B. (2017). *Information and Communication Technologies in Organizations*. In C. Scott, & L. Lewis (Eds.), *International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1-20. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc109>
- Velaides, A. (2018). *Propuesta de política pública para la elaboración del diagnóstico integral de gestión documental en la administración pública colombiana en el posconflicto* [Tesis de Maestría, Universidad de la Salle de Colombia].
- Welch, E. & Feeney, M. (2014). Technology in government: How organizational culture mediates information and communication technology outcomes, *Government Information Quarterly*, 31(4), 506-512. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.006>.
- Zamora, C., Arrobo, N. y Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 15-23. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zapata, C. (2015). *Gestión documental y gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de la información*. Archivo General de la Nación.
- Zegarra, E. (2019). *Gestión organizacional y gestión documental en la Municipalidad Distrital de Salaverry, Trujillo, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40724>

Zhang, M. (2005). Information Systems, strategic flexibility and firm performance: an empirical investigation. *Journal Engineering and Technology Management*, 22(3), 163-184.
<https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2005.06.003>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| TÍTULO: Uso de las TIC y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020. | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--------------|--|
| AUTOR: Br. Sosa Barrera, Erika Tomasa | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
| <p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19)</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación existente entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión documental en tiempos</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el uso de las TIC y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la experiencia organizativa en tecnologías de la información y la gestión</p> | Variable 1: Uso de TIC | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
| | | | Infraestructura tecnológica | - Recursos tecnológicos - Aplicaciones estratégicas | 1 – 5 | Deficiente: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Excelente: 74 – 100 |
| | | | Experiencia organizativa en tecnologías de la información | - Integración organizativa - Aprendizaje organizacional | 6 – 10 | |
| | | | Recursos tecnológicos de coordinación | - Conocimiento de procesos - Toma de decisiones | 11 – 15 | |
| | | | Recursos humanos tecnológicos | - Capacidades tecnológicas - Actualización | 16 – 20 | |
| | | | Variable 2: Gestión documental | | Ítems | Niveles o rangos |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
| | | | Cuadro de clasificación | - Actividades de la organización - Funciones de la organización | 1 – 8 | Deficiente: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Excelente: 74 – 100 |
| | | | Calendario de conservación | - Retención de documentos | 9 – 14 | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--------------------------------|---|----------------|--|
| <p>e) el Ministerio de Educación, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) el Ministerio de Educación, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) el Ministerio de Educación, 2020?</p> | <p>de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> | <p>documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos de coordinación y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre los recursos humanos tecnológicos y la gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.</p> | <p>Soluciones tecnológicas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Disposición de documentos - Medios tecnológicos - Cultura de gestión documental | <p>15 – 20</p> | |
|---|---|--|--------------------------------|---|----------------|--|

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario sobre uso de TIC

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al uso de las TIC par tus labores. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

| | DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Las TIC me facilitan el trabajo. | | | | | |
| 2 | La infraestructura tecnológica con la que cuento es ágil y potente. | | | | | |
| 3 | La infraestructura tecnológica con la que cuento se ajusta a mis necesidades. | | | | | |
| 4 | Las TIC permiten que la información a la que accedo discurra organizadamente. | | | | | |
| 5 | La infraestructura tecnológica que tengo se halla en constante actualización. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2. EXPERIENCIA ORGANIZATIVA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | | | | | |
| 6 | Las TIC me permiten integrar la experiencia de la institución donde laboro. | | | | | |
| 7 | Las TIC me permiten acceder a los conocimientos que cuenta la institución donde laboro. | | | | | |
| 8 | Las TIC me permiten acceder a las experiencias adquiridas por otros colegas. | | | | | |
| 9 | Las TIC me permiten resolver problemas de gestión con mayor facilidad. | | | | | |
| 10 | Las TIC me permiten obtener mejores resultados para la organización. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3. RECURSOS TECNOLÓGICOS DE COORDINACIÓN | | | | | |
| 11 | Las TIC me permiten conocer el estatus de los procesos que la institución ha puesto en marcha. | | | | | |
| 12 | Las TIC me permiten estar al tanto de los procesos diseñados por la institución. | | | | | |
| 13 | Las TIC me permiten participar en el diseño de los procesos organizacionales que la institución desarrolla. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 14 | Las TIC facilitan las decisiones estratégicas. | | | | | |
| 15 | Las TIC me permiten articular todos los procesos que atiendo. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4. RECURSOS HUMANOS-TECNOLÓGICOS | | | | | |
| 16 | Tengo suficientes capacidades tecnológicas para utilizar las TIC en mi trabajo | | | | | |
| 17 | Tengo información actualizada acerca de las herramientas informáticas actuales | | | | | |
| 18 | Tiendo a buscar aplicaciones informáticas que me ayuden en mi trabajo | | | | | |
| 19 | Busco cursos de actualización para estar al tanto de los avances técnicos en TIC | | | | | |
| 20 | Me gusta estar al tanto de las nuevas aplicaciones informáticas que surgen en el mercado | | | | | |

Cuestionario sobre gestión documental

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a la gestión documental en tu centro laboral. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

| | DIMENSIÓN 1. CUADRO DE CLASIFICACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Existen lineamientos que estandarizan la producción de documentos. | | | | | |
| 2 | Conozco los procesos de gestión de los documentos. | | | | | |
| 3 | Existe un sistema que me permite establecer la relación existente entre los documentos. | | | | | |
| 4 | Existe un sistema que me permite visualizar, identificar y organizar los documentos en cualquier momento. | | | | | |
| 5 | Los documentos que llegan a mí, tienen los datos de autoría y origen institucional. | | | | | |
| 6 | Conozco a los responsables de cada gestión o trámite a realizar. | | | | | |
| 7 | Existe un personal especializado para organizar los documentos. | | | | | |
| 8 | Los documentos están clasificados según las áreas con las que cuenta la institución. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2. CALENDARIO DE CONSERVACIÓN | | | | | |
| 9 | Existen lineamientos que determinan las medidas para conservar los documentos. | | | | | |
| 10 | Existen espacios o medios para la conservación permanente de documentos. | | | | | |
| 11 | Conozco los plazos para conservar documentos. | | | | | |
| 12 | Existen plazos específicos para evaluar y eliminar documentos. | | | | | |
| 13 | Conozco el destino de los documentos atendidos. | | | | | |
| 14 | Existen mecanismos que determinan el tiempo que tengo para atender los documentos. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS | | | | | |
| 15 | Se cuenta con programas informáticos que permiten organizar los documentos. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| 16 | Se cuenta con personal que desarrolla soluciones tecnológicas para la gestión documental. | | | | | |
| 17 | Se cuenta con programas informáticos que se ajustan a las necesidades requeridas. | | | | | |
| 18 | Existe una cultura organizacional que permite la continua organización documental. | | | | | |
| 19 | El personal está comprometido para tener diariamente organizado los documentos. | | | | | |
| 20 | Las soluciones tecnológicas permiten controlar adecuadamente los documentos que cada personal atiende. | | | | | |

Anexo 3. Fichas de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE TIC

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | | | | | | | | |
| 1 | Las TIC me facilitan el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 2 | La infraestructura tecnológica con la que cuento es ágil y potente. | X | | X | | X | | |
| 3 | La infraestructura tecnológica con la que cuento se ajusta a mis necesidades. | X | | X | | X | | |
| 4 | Las TIC permiten que la información a la que accedo discurra organizadamente. | X | | X | | X | | |
| 5 | La infraestructura tecnológica que tengo se halla en constante actualización. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2. EXPERIENCIA ORGANIZATIVA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | | | | | | | | |
| 6 | Las TIC me permiten integrar la experiencia de la institución donde laboro. | X | | X | | X | | |
| 7 | Las TIC me permiten acceder a los conocimientos que cuenta la institución donde laboro . | X | | X | | X | | |
| 8 | Las TIC me permiten acceder a las experiencias adquiridas por otros colegas. | X | | X | | X | | |
| 9 | Las TIC me permiten resolver problemas de gestión con mayor facilidad. | X | | X | | X | | |
| 10 | Las TIC me permiten obtener mejores resultados para la organización. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3. RECURSOS TECNOLÓGICOS DE COORDINACIÓN | | | | | | | | |
| 11 | Las TIC me permiten conocer el estatus de los procesos que la institución ha puesto en marcha. | X | | X | | X | | |
| 12 | Las TIC me permiten estar al tanto de los procesos diseñados por la institución. | X | | X | | X | | |
| 13 | Las TIC me permiten participar en el diseño de los procesos organizacionales que la institución desarrolla. | X | | X | | X | | |
| 14 | Las TIC facilitan las decisiones estratégicas. | X | | X | | X | | |
| 15 | Las TIC me permiten articular todos los procesos que atiendo. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4. RECURSOS HUMANOS TECNOLÓGICOS | | | | | | | | |
| 16 | Tengo suficientes capacidades tecnológicas para utilizar las TIC en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Tengo información actualizada acerca de las herramientas informáticas actuales | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia respecto a los ítems para medir cada dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Iván Antonio Cohayla Ruíz **DNI:** 07743331

Especialidad del validador: Gestión y Planeación Educativa

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

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

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

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

12 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante
Mg. Iván Antonio Cohayla Ruíz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1. CUADRO DE CLASIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1 | Existen lineamientos que estandarizan la producción de documentos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Conozco los procesos de gestión de los documentos. | X | | X | | X | | |
| 3 | Existe un sistema que me permite establecer la relación existente entre los documentos. | X | | X | | X | | |
| 4 | Existe un sistema que me permite visualizar, identificar y organizar los documentos en cualquier momento. | X | | X | | X | | |
| 5 | Los documentos que llegan a mí, tienen los datos de autoría y origen institucional. | X | | X | | X | | |
| 6 | Conozco a los responsables de cada gestión o trámite a realizar. | X | | X | | X | | |
| 7 | Existe un personal especializado para organizar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los documentos están clasificados según las áreas con las que cuenta la institución. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2. CALENDARIO DE CONSERVACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Existen lineamientos que determinan las medidas para conservar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 10 | Existen espacios o medios para la conservación permanente de documentos. | X | | X | | X | | |
| 11 | Conozco los plazos para conservar documentos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Existen plazos específicos para evaluar y eliminar documentos. | X | | X | | X | | |
| 13 | Conozco el destino de los documentos atendidos. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existen mecanismos que determinan el tiempo que tengo para atender los documentos. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Se cuenta con programas informáticos que permiten organizar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 16 | Se cuenta con personal que desarrolla soluciones tecnológicas para la gestión documental. | X | | X | | X | | |
| 17 | Se cuenta con programas informáticos que se ajustan a las necesidades requeridas. | X | | X | | X | | |
| 18 | Existe una cultura organizacional que permite la continua organización documental. | X | | X | | X | | |
| 19 | El personal está comprometido para tener diariamente organizado los documentos. | X | | X | | X | | |
| 20 | Las soluciones tecnológicas permiten controlar adecuadamente los documentos que cada personal atiende. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia respecto a los ítems para medir cada dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Iván Antonio Cohayla Ruiz **DNI:** 07743331

Especialidad del validador: Gestión y Planeación Educativa

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

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

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

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

12 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante
Mg. Iván Antonio Cohayla Ruiz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE TIC

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | | | | | | | |
| 1 | Las TIC me facilitan el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 2 | La infraestructura tecnológica con la que cuento es ágil y potente. | X | | X | | X | | |
| 3 | La infraestructura tecnológica con la que cuento se ajusta a mis necesidades. | X | | X | | X | | |
| 4 | Las TIC permiten que la información a la que accedo discorra organizadamente. | X | | X | | X | | |
| 5 | La infraestructura tecnológica que tengo se halla en constante actualización. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2. EXPERIENCIA ORGANIZATIVA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Las TIC me permiten integrar la experiencia de la institución donde laboro. | X | | X | | X | | |
| 7 | Las TIC me permiten acceder a los conocimientos que cuenta la institución donde laboro . | X | | X | | X | | |
| 8 | Las TIC me permiten acceder a las experiencias adquiridas por otros colegas. | X | | X | | X | | |
| 9 | Las TIC me permiten resolver problemas de gestión con mayor facilidad. | X | | X | | X | | |
| 10 | Las TIC me permiten obtener mejores resultados para la organización. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3. RECURSOS TECNOLÓGICOS DE COORDINACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Las TIC me permiten conocer el estatus de los procesos que la institución ha puesto en marcha. | X | | X | | X | | |
| 12 | Las TIC me permiten estar al tanto de los procesos diseñados por la institución. | X | | X | | X | | |
| 13 | Las TIC me permiten participar en el diseño de los procesos organizacionales que la institución desarrolla. | X | | X | | X | | |
| 14 | Las TIC facilitan las decisiones estratégicas. | X | | X | | X | | |
| 15 | Las TIC me permiten articular todos los procesos que atiendo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4. RECURSOS HUMANOS TECNOLÓGICOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Tengo suficientes capacidades tecnológicas para utilizar las TIC en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Tengo información actualizada acerca de las herramientas informáticas actuales | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 18 | Tiendo a buscar aplicaciones informáticas que me ayuden en mi trabajo | X | | X | | X | |
| 19 | Busco cursos de actualización para estar al tanto de los avances técnicos en TIC | X | | X | | X | |
| 20 | Me gusta estar al tanto de las nuevas aplicaciones informáticas que surgen en el mercado | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. NERIO JANAMPA ACUÑA

DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

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

Lima, 08 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1. CUADRO DE CLASIFICACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | Existen lineamientos que estandarizan la producción de documentos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Conozco los procesos de gestión de los documentos. | X | | X | | X | | |
| 3 | Existe un sistema que me permite establecer la relación existente entre los documentos. | X | | X | | X | | |
| 4 | Existe un sistema que me permite visualizar, identificar y organizar los documentos en cualquier momento. | X | | X | | X | | |
| 5 | Los documentos que llegan a mí, tienen los datos de autoría y origen institucional. | X | | X | | X | | |
| 6 | Conozco a los responsables de cada gestión o trámite a realizar. | X | | X | | X | | |
| 7 | Existe un personal especializado para organizar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los documentos están clasificados según las áreas con las que cuenta la institución. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2. CALENDARIO DE CONSERVACIÓN | | | | | | | | |
| 9 | Existen lineamientos que determinan las medidas para conservar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 10 | Existen espacios o medios para la conservación permanente de documentos. | X | | X | | X | | |
| 11 | Conozco los plazos para conservar documentos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Existen plazos específicos para evaluar y eliminar documentos. | X | | X | | X | | |
| 13 | Conozco el destino de los documentos atendidos. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existen mecanismos que determinan el tiempo que tengo para atender los documentos. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS | | | | | | | | |
| 15 | Se cuenta con programas informáticos que permiten organizar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 16 | Se cuenta con personal que desarrolla soluciones tecnológicas para la gestión documental. | X | | X | | X | | |
| 17 | Se cuenta con programas informáticos que se ajustan a las necesidades requeridas. | X | | X | | X | | |
| 18 | Existe una cultura organizacional que permite la continua organización documental. | X | | X | | X | | |
| 19 | El personal está comprometido para tener diariamente organizado los documentos. | X | | X | | X | | |
| 20 | Las soluciones tecnológicas permiten controlar adecuadamente los documentos que cada personal atiende. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. NERIO JANAMPA ACUÑA

DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

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

Lima, 08 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE TIC

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | | | | | | | |
| 1 | Las TIC me facilitan el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 2 | La infraestructura tecnológica con la que cuento es ágil y potente. | X | | X | | X | | |
| 3 | La infraestructura tecnológica con la que cuento se ajusta a mis necesidades. | X | | X | | X | | |
| 4 | Las TIC permiten que la información a la que accedo discorra organizadamente. | X | | X | | X | | |
| 5 | La infraestructura tecnológica que tengo se halla en constante actualización. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2. EXPERIENCIA ORGANIZATIVA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Las TIC me permiten integrar la experiencia de la institución donde laboro. | X | | X | | X | | |
| 7 | Las TIC me permiten acceder a los conocimientos que cuenta la institución donde laboro . | X | | X | | X | | |
| 8 | Las TIC me permiten acceder a las experiencias adquiridas por otros colegas. | X | | X | | X | | |
| 9 | Las TIC me permiten resolver problemas de gestión con mayor facilidad. | X | | X | | X | | |
| 10 | Las TIC me permiten obtener mejores resultados para la organización. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3. RECURSOS TECNOLÓGICOS DE COORDINACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Las TIC me permiten conocer el estatus de los procesos que la institución ha puesto en marcha. | X | | X | | X | | |
| 12 | Las TIC me permiten estar al tanto de los procesos diseñados por la institución. | X | | X | | X | | |
| 13 | Las TIC me permiten participar en el diseño de los procesos organizacionales que la institución desarrolla. | X | | X | | X | | |
| 14 | Las TIC facilitan las decisiones estratégicas. | X | | X | | X | | |
| 15 | Las TIC me permiten articular todos los procesos que atiendo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4. RECURSOS HUMANOS TECNOLÓGICOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Tengo suficientes capacidades tecnológicas para utilizar las TIC en mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Tengo información actualizada acerca de las herramientas informáticas actuales | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 18 | Tiendo a buscar aplicaciones informáticas que me ayuden en mi trabajo | X | | X | | X | |
| 19 | Busco cursos de actualización para estar al tanto de los avances técnicos en TIC | X | | X | | X | |
| 20 | Me gusta estar al tanto de las nuevas aplicaciones informáticas que surgen en el mercado | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **DR. MARCO ANTONIO ANTÓN DE LOS SANTOS** DNI: **09932234**

Especialidad del validador: **DR. EN ADMINISTRACIÓN**

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

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

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

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

Lima, 11 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1. CUADRO DE CLASIFICACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | Existen lineamientos que estandarizan la producción de documentos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Conozco los procesos de gestión de los documentos. | X | | X | | X | | |
| 3 | Existe un sistema que me permite establecer la relación existente entre los documentos. | X | | X | | X | | |
| 4 | Existe un sistema que me permite visualizar, identificar y organizar los documentos en cualquier momento. | X | | X | | X | | |
| 5 | Los documentos que llegan a mí, tienen los datos de autoría y origen institucional. | X | | X | | X | | |
| 6 | Conozco a los responsables de cada gestión o trámite a realizar. | X | | X | | X | | |
| 7 | Existe un personal especializado para organizar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los documentos están clasificados según las áreas con las que cuenta la institución. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2. CALENDARIO DE CONSERVACIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Existen lineamientos que determinan las medidas para conservar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 10 | Existen espacios o medios para la conservación permanente de documentos. | X | | X | | X | | |
| 11 | Conozco los plazos para conservar documentos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Existen plazos específicos para evaluar y eliminar documentos. | X | | X | | X | | |
| 13 | Conozco el destino de los documentos atendidos. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existen mecanismos que determinan el tiempo que tengo para atender los documentos. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Se cuenta con programas informáticos que permiten organizar los documentos. | X | | X | | X | | |
| 16 | Se cuenta con personal que desarrolla soluciones tecnológicas para la gestión documental. | X | | X | | X | | |
| 17 | Se cuenta con programas informáticos que se ajustan a las necesidades requeridas. | X | | X | | X | | |
| 18 | Existe una cultura organizacional que permite la continua organización documental. | X | | X | | X | | |
| 19 | El personal está comprometido para tener diariamente organizado los documentos. | X | | X | | X | | |
| 20 | Las soluciones tecnológicas permiten controlar adecuadamente los documentos que cada personal atiende. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. DR. MARCO ANTONIO ANTÓN DE LOS SANTOS DNI: 09932234

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

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

Lima, 11 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

| Cuestionario uso de TIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 67 | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 77 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 77 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 74 |
| 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 45 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 | 45 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 72 |
| 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 33 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 42 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 1 | 2 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 17 | 67 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 1 | 2 | 2 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 66 |
| 12 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 14 | 1 | 4 | 2 | 4 | 15 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14 | 59 |
| 13 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 17 | 72 |
| 14 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 3 | 3 | 5 | 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 74 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 8 | 1 | 1 | 4 | 1 | 11 | 1 | 1 | 4 | 4 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 38 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 76 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 72 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 76 |
| 19 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 12 | 4 | 1 | 4 | 1 | 14 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 11 | 51 |
| 20 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 | 41 |
| 21 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 72 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 5 | 2 | 5 | 2 | 16 | 5 | 5 | 2 | 5 | 20 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 21 | 75 |
| 23 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 | 43 |
| 24 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 2 | 4 | 1 | 15 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 17 | 64 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 | 1 | 3 | 3 | 1 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 73 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 75 |
| 27 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 38 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 71 |
| 29 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 36 |
| 30 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 69 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 47 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 17 | 68 |
| 33 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 69 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 5 | 18 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 | 75 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 55 |
| 36 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 34 |
| 37 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 44 |
| 38 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 65 |
| 39 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 3 | 9 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 38 |
| 40 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 76 |
| 41 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 39 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 78 |
| 43 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 14 | 38 |
| 44 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 83 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 88 |
| 46 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 41 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 21 | 80 |
| 48 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 80 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 2 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 76 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 98 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 94 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 2 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 11 | 63 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 67 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 | 62 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 83 |
| 56 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 62 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 70 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 18 | 71 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 72 |
| 60 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 38 |

Cuestionario Gestión Documental

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 58 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 | 82 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 85 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 66 |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 18 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 14 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 13 | 45 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 14 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 45 |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 65 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 | 91 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 17 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15 | 44 |
| 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 26 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 19 | 58 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 17 | 58 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 23 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 17 | 52 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 14 | 56 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 21 | 67 |
| 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 18 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 42 |
| 16 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 | 71 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 66 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 30 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 72 |
| 19 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 16 | 46 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 21 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 43 |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 66 |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 20 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 21 | 67 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 20 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 45 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 57 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 31 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 23 | 66 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 68 |
| 27 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 18 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 42 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 65 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 40 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 23 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 60 |
| 31 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 46 |
| 32 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 19 | 58 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 24 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 58 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 70 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 47 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 36 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 24 | 88 |
| 37 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 17 | 45 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 58 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 18 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 12 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 40 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 20 | 74 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 42 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 79 |
| 43 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 12 | 42 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 81 |
| 45 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 82 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 44 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 23 | 80 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 80 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 | 78 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 36 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 24 | 88 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 32 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 26 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 | 85 |
| 52 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 57 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 25 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 58 |
| 54 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 26 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 54 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 81 |
| 56 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 56 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 64 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 65 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 65 |
| 60 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 18 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 42 |

Anexo 5: Interpretación de los Coeficientes de los resultados de Rho Spearman

| RANGO | RELACIÓN |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Mondragón (2014)

Anexo 6: Carta de Autorización



PERÚ

Ministerio
de Educación



BICENTENARIO
PERÚ 2021

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 03 de junio de 2021

CARTA N° 00001-2021-MINEDU/VMGP-DIGEBR

Señora

RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA

Coordinadora General de Programa de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Ref.: Carta P. 092-2021-UCV-EPG-SP

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, por medio del cual presenta a la Sra. Erika Tomasa Sosa Barrera como estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con código de matrícula N° 7002515603, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación denominado: USO DE LAS TIC Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA (COVID-19) EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2020.

Al respecto, se le comunica que la mencionada alumna se encuentra autorizada para realizar la investigación en la Dirección General de Educación Básica Regular del Ministerio de Educación, y se le brindará las facilidades para la obtención de la información necesaria, previa coordinación con el área Administrativa de esta Dirección General.

Atentamente,

NORA DELGADO DÍAZ
Directora General de Educación Básica Regular



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ URTECHO Rocio Del
Pilar FAU 20131370998 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03/06/2021 17:31:42-0500



Firmado digitalmente por:
DELGADO DIAZ Nora FAU
20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/06/2021 19:51:48-0500



EXPEDIENTE: MPD2021-EXT-0079615

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 7CSD51

www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T.(511) 615 58000