



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Análisis de la Gestión Documental en la Municipalidad  
Distrital de Independencia año 2019**

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

**AUTORA:**

Zambrano Campos, Liseth Geraldine (ORCID: 0000-0002-8125-2642)

**ASESOR:**

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres por ser siempre mi inspiración y a mi hija Antonella Edith, que llego a mi vida a darle sentido.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser la casa de estudios que me permitió ampliar mis conocimientos profesionales. A mis padres, mi hermana la pequeña de a casa y a mi esposo, por ayudarme a cumplir este sueño.

## Índice

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Carátula   | 1             |
| Dedicatoria  | 2             |
| Agradecimiento   | 3             |
| Índice   | 4             |
| Índice de tabla  | 6             |
| Resumen  | 7             |
| Abstract   | 8             |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>12</b>     |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>   |               |
| <b>II. METODOLOGÍA</b>   |               |
| <b>3.1.</b> Tipo y diseño de investigación                       | 16            |
| <b>3.2.</b> Categorías, Subcategorías y matriz de categorización | 17            |
| <b>3.3.</b> Escenario de estudio                                 | 17            |
| <b>3.4.</b> Participantes  | 17            |
| <b>3.5.</b> Técnicas e Instrumentos de recolección de datos      | 18            |
| <b>3.6.</b> Procedimiento  | 19            |
| <b>3.7.</b> Rigor científico                                     | 20            |
| <b>3.8.</b> Método de análisis de información                    | 20            |
| <b>3.9.</b> Aspectos éticos                                      | 20            |
| <b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>                               | <b>22</b>     |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>   | <b>31</b>     |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                                       | <b>32</b>     |
| <b>REFERENCIAS</b>   | <b>33</b>     |

Anexo 1. Matriz de categorización

Anexo 2. Instrumento

Anexo 3. Mapeamiento del estudio

Anexo 4. Transcripción de las entrevistas

Anexo 5. Matriz de triangulación de las entrevistas

Anexo 6. Categorización de las entrevistas

Anexo 7. Codificación de las entrevistas

Anexo 8. Carta de Presentación

## Índice de tablas

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Tabla 1. Codificación de los sujetos de estudio            | 17            |
| Tabla 2. Matriz de categorización de la Gestión Documental | 19            |

## Resumen

El presente trabajo de investigación fue: **Análisis de la Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2019**. Planteando el problema de investigación: ¿Cómo fue la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2019?

Esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, paradigma Interpretativo diseño de estudio de caso, método: descriptivo, analítico. Técnica fueron las entrevistas y el instrumento las guías de las entrevistas realizada en la Municipalidad Distrital de Independencia, se realizó 3 entrevista que fueron procesadas y analizadas obteniendo los resultados que permitirán a las autoridades y funcionarios de las diferentes entidades del estado a mejorar la calidad del servicio que brindan de manera digital a los ciudadanos.

Concluyendo que, dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia, durante el año 2019 no se ha desarrollado una adecuada implementación de la Gestión Documental de manera virtual puesto que se observó notables carencia en las plataformas digitales, ya que los servicios que ofrecen no cumplen con lo deseado por los ciudadanos. Por lo contrario, se observó que el personal que se encuentra a cargo de esta área no se encuentra debidamente capacitado, para el desarrollo de la plataforma virtual.

**Palabras clave:** Gestión, Gestión Documental, Municipalidades, ciudadanos, plataformas digitales.

## **Abstract**

The present research work was “Analysis of Document Management in the District Municipality of Independencia, year 2019. Raising the research problem: How was the document management in the District Municipality of Independencia, 2019?”

This research used the qualitative approach, Interpretive paradigm, case study design, method: descriptive, analytical. Technical were the interviews and the instrument the guides of the interviews carried out in the District Municipality of Independencia, 03 interviews were carried out that were processed and analyzed obtaining the results that will allow the authorities and officials of the different state entities to improve the quality of the service that they provide digitally to citizens.

Concluding that, within the District Municipality of Independencia, during the year 2019 an adequate implementation of the Document Management has not been developed in a virtual way since a notable lack was observed in the digital platforms, since the services they offer they do not comply with what is desired by the citizens. On the contrary, it was observed that the personnel in charge of this area are not properly trained for the development of the virtual platform.

**Keywords:** Management, Document Management, Municipalities, citizens, digital platforms.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad nos encontramos en la era tecnológica donde nos hemos visto obligados a realizar diversas actividades de modo virtual, y esto dentro de la administración pública se llama el proceso de digitalización, es decir que todos aquellos actos administrativos y actos de la administración deban estar digitalmente esto ayudaría mucho con relación al menoscabo de la eficacia de la gerencia pública y el servicio que prestan al ciudadano. Asimismo, sabemos que avanzar conforme a la tecnología trae consigo un gran desarrollo, por ende, este problema debe de subsanarse y debemos aprender a desarrollar mejores técnicas de conectividad virtual. Es por ende que, las Administraciones públicas es decir las municipalidades, deben promover la gestión documental que favorezcan notablemente a la mejora de la transparencia pública y se facilite el acceso a la información.

Con relación al contexto Internacional se evidencia que existen países que, si cuentan con una plataforma digitalizada, es decir una buena Gestión Documental en la cual se desarrollan servicios de acceso a los ciudadanos, asimismo, podemos apreciar en diversos países como Chile y Colombia, en donde existe una falta de la plataforma de digitalización es decir hay una deficiencia en la gestión documental con la relación a los servicios que se ofrecen en favor de la ciudadanía. Por otra parte, debemos de entender que cada empresa requiere siempre de una adecuada gestión documental para ofrecer servicios de calidad, por ende debemos entender que en cada país, la mayor grande empresa es el Estado y este debe de ser el primero en ofrecer servicios de calidad que ayuden a los aportes de los ciudadanos y a que cada entidad que guarden información cruzada es decir que de donde se solicite la información requerida esta deba de ser eficiente y veraz, si no existe una gestión documental o un archivado de documentos dentro de un país no existirá desarrollo alguno pues los ciudadanos no podrán tener alcance a la información de carácter público y personal.

En el contexto nacional, en nuestro sistema público no existe una Plataforma digitalizada que garantice la Gestión Documental, es decir no existe una plataforma adecuada que les permita a todos los ciudadanos requerir los servicios documentales y que estos sean resueltos con eficiencia, en la situación en la que se encuentra todo el

mundo, es donde nos hemos dado cuenta que los avances tecnológicos no pueden dejarse de lado, por lo contrario debemos avanzar junto a ello, si deseamos ser un país en creciente desarrollo. En suma, existen en nuestro país algunas estrategias que se vienen desarrollando a través de plataformas digitalizadas, las cuales permitirán a futuro cumplir con la Gestión Documental en favor del desarrollo del Estado, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) efectuada a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD), implementará a futuro formas de desarrollo tecnológico, los cuales se desarrollan de forma lenta dentro de nuestro país y es además implementada con precariedad en los órganos distritales como son las municipalidades. Es importante, recalcar que existen diversas dificultades que, si bien existe una normativa de gestión documental, aun no se desarrolla en todas las entidades estatales desde las más superiores hasta las más pequeñas tales como las municipalidades.

En el contexto local, la Municipalidad Distrital de Independencia muestra una gran deficiencia con relación a la digitalización de su plataforma con la cual los ciudadanos deben de requerir de servicios, es decir no existe una plataforma digitalizada que le consienta al ciudadano acceder a la información pública de su preferencia y al desarrollo de servicios públicos que todas las municipalidades debería brindar, es allí donde observamos la falta de gestión documental el cual no permite al ciudadano por requerir los servicios de la Municipalidad Distrital de Independencia y que se desarrolle con eficiente servicio y buena calidad. Por ello, necesitamos una plataforma digitalizada que brinde servicios de calidad y que por lo contrario no brinde demora en acceder a servicios que son de carácter público y de conocimiento de toda la ciudadanía ya sea por pertenecerle es decir por ser parte de su información personal o sea información relevante para la transparencia del estado. Es que es en suma importancia poder contar con la plataforma digitalizada y conectada con las demás entidades estatales, las cuales permitirán al ciudadano y todos recibir información y soluciones rápidas a sus problemas, y no tener que hacer las diversas colas interminables que se realizan por tramites muy sencillos, que de existir la plataforma digitalizada ayudaría a la rapidez, eficiencia y cumplimiento de todos los objetivos que se trazan al involucrarnos en la nueva era tecnológica.

Se planteó el siguiente problema general: Se estableció la formulación del problema general para el presente estudio ¿Cómo fue la gestión documental en la Municipalidad de Independencia en el 2019? En ese sentido, se estableció para los problemas específicos: ¿Cómo se desarrolló la plataforma digital de gestión documental y la plataforma nacional de interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia en el 2019?

Así tenemos, que dentro la justificación: En este punto se desarrolla la parte fundamental del presente estudio, en base a ello esta investigación brindara, desde la óptica teórica; la presente investigación brindara a la gestión pública una perspectiva de revisión literaria, con relación a las evidencias que se toman como referencia un aporte académico basado en el conocimiento de especialistas en temática, informes y artículos que con profundidad estudia la investigación. Lo cual ayudara a futuras investigaciones. Desde una óptica practica; la presente investigación brindara un enfoque profundo de la problemática sobre el proceso de gestión documental, dentro de la entidad pública como es una Municipalidad. Desde la óptica metodológica; la presente investigación brindara al desarrollo de la contribución metódica ya que es el análisis de diversos datos de forma interpretativa, profunda a diferencia y con las opiniones recogidas en la guía de entrevista, asimismo, como las evidencias obtenidas mediante la revisión documental. Y desde la óptica legal; afianzar la implementación de la Gestión Documental basada en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI.

Asimismo, se formuló el objetivo general: Analizar la gestión documental, en la Municipalidad de Independencia, 2019. En ese orden se plantea los Objetivos Específicos: Analizar cómo se desarrolló la Plataforma digital de Gestión Documental y la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Debemos mencionar que durante los últimos años existen muchos estudios previos internacionales, debemos mencionar a Eito-Brun y Calleja Aliaga (2020) dentro de su artículo sobre la gestión documental en base a la gobernanza, concluyen que la gestión de documentos es en suma una herramienta fundamental para el avance de los gobiernos los cuales deben de estar en la línea de las nuevas Tecnologías de la Comunicación (TIC). Por ello, en el ámbito del cumplir con la Gestión documental, se implementan en cada país plataformas que coadyuvan con el desarrollo de un servicio eficiente a los ciudadanos y al avance del mismo país.

López (2019) señaló que la gestión documental si se desarrolla dentro de una institución, contribuirá con ayudar al medio ambiente puesto que esto permitirá reducir el uso de papel para tramites innecesarios. Asimismo, ayudará a reducir los costos en la contratación de personal, lo cual se podrá realizar una redistribución de los ingresos hacia a otras necesidades. Así también, Camilo-Momblanc (2020) indicó que la gestión documental tiene el objetivo de crear capacidades en las entidades lo cual les permitirá reconocer los riesgos ya que a través de los procesos y herramientas se crea la información honesta que permite y sirva de soporte a la transparencia en la toma de decisiones y de la rendición de cuentas. Ante ello, se entiende que la gestión documental no solo ayuda a la Implementación sobre aspectos que ayudaran a un mejor servicio del ciudadano, sino que forma parte fundamental para la transparencia de la información que se brindaría.

Diaz y Gonzales (2020) señalaron que la gestión documental, fue clave como proceso optimo del desarrollo de una institución para la gobernanza y en su información en todas las áreas institucionales. Ello, significa que una buena implementación de la gestión de documentos ayudaría no solo a reducir el uso de papel, sino al desarrollo del país. Así también, Cerrillo y Martínez (2018) señaló que los sistemas de gestión documental admiten que al automatizar la publicidad activa dentro de una institución donde se desarrolla la gestión documental permitirá adquirir un gran conocimiento. Así también, nos indicó que la gestión documental tiene un impacto significativo en mejorar la transparencia de la Administración pública. Por ende, toda documentación que sea

usada dentro de la Administración Pública debe de ser de conocimiento público, ello permite el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Debemos mencionar que durante los últimos años existen muchos estudios previos nacionales, Alarcón (2020) señaló que uno de los aspectos del Modelo de Gestión Documental presenta como necesidad de que las instituciones gubernamentales cuenten con una política en gestión documental.

Así también señala que, en la actualidad, y durante una pandemia nos hemos visto reflejado que la gestión documental creada desde el 2018 en el Perú, no había sido implementada, es por ello por lo que la situación ha impulsado a su rápida implementación mas no a su buena calidad. Artica y Allpacca (2016) concluyó que el proceso de gestión documentaria influye en demasía al desarrollo de una empresa la cual en si es de mucha importancia ya que se encuentra demostrado que las empresas o entidades que cumplan con el desarrollo de la gestión documental, asimismo, es importante la capacitación del personal ya que ser una herramienta tecnológica esto significa que no se conoce del todo aún

Borja (2018), concluyo que la norma ISO 30301 tiene una fuerte correspondencia con el ciclo Deming, rescatando que ambas apuntan al perfeccionamiento continuo. Asimismo, señaló que implementar la gestión de documentos es fiable dentro de una empresa sea pública o privada, ya que si se desarrolla con la normativa ISO 30301 ayudara a su desarrollo. Arrué (2016) afirmo que la implementación de la gestión documental ayudara a reducir el tiempo en papeleos que son innecesarios y a contribuir con ayudar al planeta ya que de esa forma se reducirá el uso de papel físico puesto que, toda respuesta se dará de forma virtual.

En esa misma línea, se desarrolla la fundamentación teórica de la presente investigación, el Modelo de Gestión Documental aprobada por la Resolución de SGD N°001-2017-PCM/SEGDI, implementada por la secretaria de gobierno digital, definió a la gestión documental, como el modelo que plantea los lineamientos para que las entidades puedan crear algo muy rescatable ya que con esta política se busca el compromiso de alta dirección para su implementación dentro de las entidades públicas pues esto ayuda a orientar los servicios para la ciudadanía. Así como señalo Landa (2015), en el Perú no existe un programa de gestión documental, y esto es una deficiencia como Estado ya que este programa permite que todo el estado es intercomunicado. Finalmente, Molina (2016)

señalo que en el Perú son pocas las empresas que cuentan con un programa de gestión de documentos, lo cual es en suma importante ya que con este programa se podrá desarrollar con mayor eficiencia los servicios virtuales que se deseen brindar.

En relación con la cimentación teórica, histórica y evolutiva de la investigación y como subcategoría tenemos a la Plataforma digital de gestión documental, tal como señala la secretaria de Gobierno Digital Perú (2020), es una decisión para disminuir el uso de papel en las entidades públicas, gracias a la introducción de sistemas de trámite documentario digitales, con la cual se desarrollará diversos servicios en favor del vecino. Respecto a la Plataforma Nacional de Interoperabilidad, tal como se señaló en el portal del Gobierno del Perú, es una herramienta que permite al Gobierno la implementación de servicios públicos en línea ya sea por medios electrónicos o por medios tecnológicos con la ayuda de datos electrónicos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios. Asimismo, para Rubier (2011) señalo que la gestión documental debe tener como objetivo el cumplimiento de una base de datos ordenada y precisa para resolver las necesidades de todos los solicitantes

La Plataforma Nacional de Interoperabilidad se inauguró el 18 de octubre de 2011, mediante Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, asimismo, la misma que es una infraestructura tecnológica administrada SGD y de la PCM, que facilita la integración de los servicios públicos, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado es de uso obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática que implementen servicios públicos por medios electrónicos.

En ese sentido, conforme a lo señalado sobre Cero papel, se tiene que el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación (2015), señalo que el concepto de oficinas con cero papel u oficina sin papel corresponde con la reducción ordenada del uso del papel mediante la renovación de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos. Asimismo, como se señaló en la revista internacional Greenpeace (2004), señalaron que el aumento del consumo del papel en el mundo y las previsiones de crecimiento que se hacen en él se sustentan en modelos económicos insostenibles, esto involucra al Medio Ambiente y sus deseos por el cuidado de este.

Al respecto, y con relación al Trámite documentario Digital, debemos tener presente lo señalado por Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación

(2015), el trámite documentario incluye en la firma electrónica y en la firma digital, esto es un gran avance a la era tecnológica en el país ya que permitirá la aplicación de diversas plataformas virtuales que el estado y sus entidades públicas brindan. Asimismo, con relación a la Infraestructura Tecnológica, Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación (2015), señalaron que la infraestructura tecnológica de una organización es el conjunto de sistemas junto con la manera que se ha elegido para gestionarlos, es por ello por lo que esto permite que se desarrolle la gestión documental y demás que requieran de una Infraestructura Tecnológica.

En esa misma línea, se mencionó en el Artículo 1º Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2014), la cual señalo que mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, entre esos aspectos para lograr la Modernización del Estado, es implementar el trámite documentario digital.

Al respecto, y conforme a la Simplificación Administrativa, nos señala Nuñez (2015), que la simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que se encuentran destinados a reducir la mayor parte de obstáculos o costos innecesarios que la sociedad genera con el inadecuado funcionamiento de la administración pública, y ello recoge el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos. Asimismo, como señalo la secretaria de Gestión Pública, de la PCM (2019) la simplificación administrativa tiene como objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios dentro del estado.

### **III. METODOLOGÍA**

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

**Diseño:** El diseño desarrollado es un Estudio de Casos, los cuales poseen un rol fundamental dentro de la investigación cualitativa, con ello debemos entender que la investigación es una parte fundamental. Ortega (2015), señalo que la gestión documental, se debe de implementar con prioridad dentro de una entidad estatal para la implementación la plataforma digital la cual desarrolla el avance de los procesos digitalizados.

**Paradigma:** El estudio se presentó bajo el paradigma interpretativo, el cual busca que, a través de los supuestos, proceso, procedimientos, que se hallan en un fenómeno general este se designe cultura. Abreu (2014), señalo que el paradigma de una investigación nos permite acercarnos al conocimiento y que esto permite una posición que asume el investigador.

**Enfoque:** El enfoque del estudio fue cualitativo; esta investigación que se desarrolló es analítica e interpretativa. Se debe entender el enfoque cualitativo como el proceso por el cual se le da forma una investigación mediante fases específicas, lo que influye en las teorías y la metodología de la investigación (Hernández – Sampieri y Mendoza 2018, p.131)

**Tipo:** La investigación fue de tipo aplicada; tal como señala Concytec (2018), la investigación de tipo aplicada es aquella que busca determinar a través del conocimiento científico y los medios cubrir una necesidad conocida o específica.

**Método:** El estudio que se desarrollo es el método inductivo; esta metodología científica alcanza un amplio desarrollo de manera general a raíz de deducciones específicas. Ortega (2015) se refiere a un método cualitativo en el que se logran observarse los procedimientos básicos, como la observación, la codificación y el análisis de los sucesos.



### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Categoría: Son los diferentes valores, alternativas es la forma de clasificar y conceptualizar un término o ya sea una expresión clara y precisa que no permitiría confusiones dentro de una investigación. (Abreu, 2015, p. 130).

Gestión Documental: Indico que la gestión documental tiene como objetivo de desarrollar capacidades dentro de las organizaciones del cual se determinara dentro de una entidad pública o privada. (Camilo-Momblanc, 2020, p.145).

#### Sub categoría:

Plataforma Digital de Gestión Documental

Plataforma Nacional de Interoperabilidad

### 3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio es la Municipalidad Distrital de Independencia, la cual es considerado una de las entidades estatales, con mayor cercanía a la ciudadanía ya que las municipalidades deben gobernar las circunstancias y problemas que se desarrollan dentro del distrito.

### 3.4. Participantes

Los participantes del estudio son tres especialistas en gestión documental, abogados, que han necesitado de servicios que ofrecen la Municipalidad Distrital de Independencia.

*Tabla 1*

*Codificación de los participantes del estudio*

| <b>Nro.</b> | <b>Profesión</b>                                 | <b>Participantes</b> | <b>Código</b> |
|-------------|--|----------------------|---------------|
| 1           | Abogado especialista en Modernización del Estado | Especialista I       | E1            |
| 2           | Especialista en Gestión Documental               | Especialista II      | E2            |
| 3           | Especialista en Tramite Documentario             | Especialista III     | E3            |

*Nota:* Profesionales que participaron en la entrevista 2021.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo con los protocolos establecidos en cada metodología determinada. (Raffino, 2020, p. 10). Se utilizaron las siguientes técnicas; este es un método asociado a los estudios de enfoque cualitativo, debido a que los datos que se recogen en esta son más profundos, puesto que el investigador puede desarrollar habilidades con el objetivo de que se genere una conexión con el entrevistado y así brindar la información oportuna y concreta a la investigación. Se utilizó la entrevista. Es un método que consiste en un tipo de conversación formal entre el investigador y el investigado, o entre el entrevistador y el entrevistador o persona informante (Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez 2014, p. 219).

Asimismo, se utilizó el análisis documental, la cual es una herramienta que se desarrolla para la recopilación de información dentro de una investigación. Toda la información organizada debe ser analizada de manera crítica con relación al problema de investigación (Ortega, 2015, p. 143).

Finalmente, se utilizó la técnica de la observación, que precisa que en la investigación cualitativa se necesitar estar entrenado para observar, que es muy diferente a ver, lo que de manera común se realiza. Lo cual, la observación en la investigación no se limita solo al sentido de la vista, sino a conjugar todos los sentidos.

Instrumentos que sirven para la obtención de los datos de investigación, de esa forma el autor donde indica que un instrumento de medición correcto es que ayuda a registro de los datos observables y que represente idóneamente a las variables que el investigador tiene por objeto (Hernández y Mendoza 2018, p.191). En la investigación se aplicó la guía de entrevista; la cual es una herramienta primordial de atributo cualitativo orientada a organizar y presentar las interrogantes que se derivan de los indicadores, ya que, a través a preguntas dirigidas a los participantes, pues se está permitido que los datos recogidos se enriquezcan de la información recolectada. Además, se utilizó la ficha de análisis de documental que es un instrumento que permite el registro y la identificación

de diversas fuentes de información, así como la recolección de datos o evidencias (Robledo, 2015 p. 1). Así también, se aplica a cualquier forma de comunicación, como la comunicación monumental, discográfica, etc., se usa para el estudio de las ideas contenidas en un texto dentro de una comunicación. Describe la tendencia ideológica de la persona, de una partida o de una institución y establece las diferencias internaciones en el contenido de la comunicación (Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez 2014, p. 224).

Por último, se utilizó el registro anecdótico esta es una herramienta que se diseña en base a la recopilación de información a través de la situación que se aprecia (Abreu, 2014, p. 3).

*Tabla 2*

*Propósitos de la aplicación de instrumentos y técnicas*

| <b>Técnicas</b>            | <b>Instrumentos</b>          | <b>Propósitos</b>  |
|----------------------------|------------------------------|--|
| <b>Entrevista</b>          | Guía de entrevista           | Recoger datos, apreciaciones de la Gestión Documental y como se viene implementando.                 |
| <b>Análisis documental</b> | Ficha de registro documental | Agrupar informes, normativa, artículos de opinión de expertos en la materia.                         |
| <b>Observación</b>         | Registro anecdótico          | Acopiar la data observada con el objeto de analizar ciertos procedimientos, falencias en el proceso. |

*Nota:* Instrumentos usados en la investigación.

### **3.6. Procedimiento**

Luego de haber definido el cimiento metodológico, se resultó a enumerar los pasos que se siguieron en el desarrollo y el recojo de la información, el análisis y los aspectos administrativos, pues se solicitó la autorización correspondiente a la Municipalidad Distrital de Independencia para efectuar la investigación, así también se estableció a los especialistas de la entidad vinculadas a la gestión documental, y se coordinó con los

ciudadanos usuarios del servicio que ofrece la plataforma virtual de gestión documental de la Municipalidad Distrital de Independencia.

### **3.7. Rigor científico**

Se ha desarrollado una investigación científicamente completa basada en estándares de calidad y confiabilidad de la investigación, que se ve reforzada por las capacidades de los investigadores. Esto se debe a que, en un proceso completamente desarrollado, cada paso se lleva a cabo de manera sistemática y práctica en términos de contribuciones teóricas y altamente educadas. Evidencia obtenida tras una revisión exhaustiva de la literatura bien interpretada para crear una percepción reflexiva de valor, aspirando a comprender, aclarar e informar la realidad de la gestión documental.

Confirmabilidad, seguimiento de todo el procedimiento y desarrollo de estudio. Aquí, los fenómenos observables se registran y documentan a lo largo del trabajo. Informe anterior aquí se profundiza en los datos y se extraen conclusiones similares a favor del sujeto de investigación.

Transferibilidad; brinda la posibilidad de extender los resultados de la investigación a otras instituciones médicas con características similares, y también probó la relevancia de los datos presentados en diferentes escenarios y situaciones. En la investigación cualitativa, es el lector quien decide si la evidencia se puede transferir a otro contexto, y el grado está directamente relacionado con la similitud entre los contextos en los que se realiza el estudio.

### **3.8. Método de análisis de datos**

El análisis de información cualitativa proporciona un método a través el cual se sacan interpretaciones subjetivas de datos no heterogéneas que no son referidos de manera cuantificable. Del cual permitió adquirir los resultados propuestos (Hernández y Mendoza, 2018, p. 418)

### **3.9. Aspectos éticos**

El estudio se realizó bajo la normativa APA, en donde se reconoció y se desarrolló de la autoría sobre los distintos aportes obtenidos de diversas fuentes informativas, lo que permitió una estructura con un orden en las citas de cada capítulo de la tesis. A través de este medio se evitó caer en el plagio, ya que las fuentes mencionadas fueron parafraseadas y se respetó la esencia del contenido. Asimismo, se ha referenciado todo el material que ha utilizado, lo que permitió extender la perspectiva del tesista y del lector sobre la materia de investigación. En relación a las personas entrevistadas, quienes fueron especialistas en procesos de contratación públicas, fueron seleccionados en razón a su labor y experiencia en dicha materia, salvaguardando la identidad de los mismos y utilizando códigos. Por consiguiente, la investigación no es tan solo un acto técnico, también es un acto donde se actuó con objetividad, ya que los resultados reflejan veracidad de los datos procesados.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La recopilación de los datos se realizó en la Municipalidad Distrital de Independencia, fueron obtenidos en las plataformas web de misma entidad pública, las cuales son de acceso público, asimismo se remitió la carta de presentación a la entidad cumpliendo con el desarrollo de la investigación. Al inicio de la investigación hubo dificultades para realizar las entrevistas personales, debido al estado de emergencia en el cual nos encontramos por la expansión del virus Covid-19, ante ello se consideró realizar las entrevistas haciendo uso de las plataformas virtuales como el zoom y Google meet. Asimismo, también se consideró realizar las entrevistas de manera presencial, para coadyuvar con los entrevistados que estuvieron dispuestos en concertar una reunión, debido a que presentaban limitaciones de señal de internet. Las mencionadas entrevistas fueron muy útiles y pertinente para el cumplimiento del objetivo de aplicar la guía de entrevista elaborada. En tal sentido, con la finalidad de reducir las desviaciones de las respuestas, se les informó a los entrevistado el motivo de la investigación, la utilidad de la entrevista semi estructurada para el estudio, y se realizaron precisiones sobres los conceptos de las categorías, ello sirvió para acotar y reducir el riesgo de sesgos en las respuestas.

Del mismo modo se efectuó el análisis cualitativo de resultados de manera interpretativa sobre el aporte de los participantes, quienes fueron tres especialistas en gestión documental; así también, se efectuó un análisis documentos normativos que se cimentó en lo señalado en la normativa; es decir, en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI.

### **4.1 Análisis de la entrevista semiestructurada**

En primer lugar, respecto al objetivo específico 1: Analizar cómo se desarrolla la Plataforma digital de gestión documental en la Municipalidad de Independencia, 2019.

Dentro de la guía de entrevista se formularon tres preguntas en relación a los indicadores de la primera subcategoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres especialistas, triangulando las coincidencias y diferencias.

1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de cero papel? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?

Los especialistas indicaron que en la actualidad no existe una conciencia para evitar el uso del consumo de papel, por ende, esta política de uso de cero papel dentro de la municipalidad de Independencia aún no se ha implementado, lo suficiente.

2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de tramite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del Tramite documentario digital? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados consideran que el personal que labora dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia no se encuentra capacitado para el uso del Tramite digital documentario, ya que no se realizan capacitaciones con relación al personal y los usuarios no se les motiva a utilizar los servicios digitales.

3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma digital de Gestión Documental? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?

En cuanto a la Plataforma de Gestión Documental, los especialistas concuerdan que, si se encuentra implementado la Plataforma digital de gestión documental, pero presenta aun dificultades las cuales no han sido subsanadas y se encuentran sin capacitaciones del personal que usa la plataforma digital.

En primer lugar, respecto al objetivo específico 2: Analizar cómo se desarrolla la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019.

En la guía de entrevista se formularon tres preguntas en relación a los indicadores de la primera subcategoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres especialistas, triangulando las coincidencias y diferencias.

4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la Infraestructura Tecnológica? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados señalaron que no existe la Infraestructura tecnológica suficiente dentro de la Municipalidad de Independencia, puesto que no se prioriza un crecimiento tecnológico dentro de la institución.

5. En su opinión ¿Cree Ud. que la simplificación administrativa en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los especialistas concuerdan que sí, que la simplificación administrativa se ha desarrollado, pero no tal como debería darse ya que existe muchas deficiencias con relación a una adecuada implementación, ya que los usuarios presentan muchas dificultades en cuanto al inicio de un trámite dentro de la Municipalidad.

6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma Nacional de Interoperabilidad? ¿Cuáles fueron las dificultades que observó? ¿Qué sugiere?

Asimismo, concuerdan en que si se implementó pero que tiene demasiadas carencias tales como la simplicidad con relación al funcionamiento que esta brinda, y la poca difusión que esta tiene.

7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de Gestión Documental ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?

Los entrevistados señalaron que se concuerda que la capacitación del personal es uno de los problemas más relevante ya que si no se ha desarrollado el conocimiento del funcionamiento este no serviría para brindar un servicio al ciudadano eficiente.

Finalmente, respecto al objetivo general del estudio: Analizar la Gestión Documental y la Plataforma de Nacional de Interoperabilidad, en la Municipalidad de Independencia año 2019 se observó lo siguiente:



Sobre la Plataforma Digital de Gestión Documental, los especialistas explicaron que, las dificultades son la solución de problemas ya que no se encuentran todo el personal capacitado para el cumplimiento del uso correcto de la implementación de la gestión documental.

Sobre la Plataforma de interoperabilidad, los especialistas indicaron que aun no se encuentra completamente conectados con las demás entidades estatales lo cual permitiría brindar un servicio eficiente en favor del ciudadano.

## **4.2 Análisis documental**

La Plataforma Digital de gestión documental, es una de las iniciativas del estado que permitirá el desarrollo e integración del estado con sus entidades públicas, asimismo, en ayudar a la implementación de las plataformas virtuales que ayudaran al desarrollo de la interacción de los ciudadanos con el Estado y sobre todo con las entidades estatales como la Municipalidad de Independencia, así mismo debemos comprender que la Plataforma de Gestión Documental coadyuvará al desarrollo del Estado y en suma al desarrollo del país.

En esa misma línea, la Plataforma Digital de Gestión Documental, para implementar esta la mencionada plataforma en el 2017 se desarrolló el Modelo de Gestión Documental, aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, en el cual se define el modelo de gestión documental que permitirá donde se expresan las indicaciones de cómo aplicarlas. Además, proveerá mayor transparencia y facilidad para el acceso de datos y acciones de control.

Se establecen que la Plataforma de Gestión Documental, debe de implementarse en todos los sectores públicos y la demásía en las instituciones públicas las cuales deben de brindar servicios como la atención al ciudadano o requerimiento de solicitudes de los mismos, que requieren de servicios como la utilización o pago de tributos. Por lo tanto, es importante implementar el Modelo de Gestión Documental que ha implementado el Estado, es ello importante para la utilización y actividades que en se brindan por modo digitalizado, esto es necesario para cubrir ciertos aspectos que necesitan la ayuda de la creación de plataformas digitalizadas. El Decreto Legislativo N°1310 especializada, sobre

Simplificación Administrativa plantea que la Gestión Documental, ayuda a la implementación de medidas de tecnológicas y que coadyuvaran a la reducción de diversas medidas que al pasar el tiempo se han vuelto innecesarias y de poca utilidad.

En relación con la Plataforma Nacional de Interoperabilidad es una infraestructura tecnológica que la desarrolla SGD lo cual brinda la implementación del desarrollo del MGD dentro del país.

Asimismo, brindan lo necesario para la implementación de los servicios digitales y en suma a cooperar con la interconectividad de las entidades estatales para la ayudar a la realización del uso de tecnologías basadas en la internet y que estas ayudan a una mayor utilidad de los recursos estatales. El Decreto Legislativo N°1310 especializada, sobre simplificación administrativa plantea que la Plataforma de Interoperabilidad, ayuda a la implementación de medidas de tecnológicas y que coadyuvaran a la reducción de diversas medidas que al pasar el tiempo se han vuelto innecesarias y de poca utilidad, asimismo permitirá conectar todos los sectores estatales.

Con ello, se pretende desarrollar la comunicación de todas las entidades estatales entre sí, esto permitirá el desarrollo de nuevas comunicaciones, asimismo, ayudará a reducir el tiempo que tarda en realizar algunos documentos ya que se observará la mayor calidad de resultados. Los beneficios que se desarrollan son, agilizar la realización de diligencias por el ciudadano o usuario, la colaboración entre instituciones del gobierno público, sin distinción de su nivel de desarrollo tecnológico, asimismo, facilita la simplificación administrativa y los procesos de negocio de las instituciones y finalmente disminución de los costos gracias a la reutilización de datos y funcionalidades. La Resolución de secretaria de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI, desarrolla la implementación de técnicas tecnológicas que permitirán a las entidades estatales desarrollar nuevos servicios que coadyuvarán a la atención del ciudadano y su desarrollo de nuevos servicios tecnológicos.

#### **4.3. Análisis observacional**

En la Municipalidad de Independencia; en el periodo 2019, se ha observado sobre la subcategoría Plataforma de gestión documental, en el periodo 2019, hemos observado

que dentro de las entidades públicas del estado no se encuentran implementadas conforme se requiere es decir no existe la suficiente eficiencia para el desarrollo de la Plataforma Digital. Por lo tanto, siempre se necesita de una mayor inversión e implementación de recursos, asimismo, se observó que los especialistas que utilizan la Plataforma de gestión documental dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia no cuentan con la capacitación suficiente para el desarrollo y utilización de la mencionada plataforma. En ese sentido se presentaron dificultades hacia los usuarios y así también hacia los resultados que estos desarrollan.

En esa misma línea, en el periodo 2019, se observó sobre la subcategoría plataforma de interoperabilidad, esta cumple con los requerimientos que desarrollan dentro del Estado, dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia, se observaron dificultades ya que no se detallan aquellos servicios que necesitan de la intercomunicación con las demás dependencias del Estado, como los demás órganos de atención al usuario. Asimismo, se observaron que los especialistas que utilizan de la mencionada plataforma no se encuentran capacitados ya que la plataforma aun presenta problemas de los cuales deben de solucionarse para poder realizar otro tipo de consulta o servicios que la plataforma presenta.

#### **4.4. Análisis e interpretación de las categorías emergentes**

Después del análisis de la información observacional, documental se concluyó que la falta de competencia del personal debido a que la falta de capacitación, son las categorías emergentes del estudio.

##### **Competencias**

Acerca de la falta de competencias de un servidor público, es importante señalar que el Estado carga con la obligación de escoger a las personas pertinentes a fin de que cumplan con ocupar cargos en las diferentes disciplinas y áreas de las entidades públicas. Aguilar y Fonseca (2018) En ese sentido, señalaron que es a través de una valoración de forma obligatoria en donde se deben evaluar las capacidades y competencias indispensable para que un funcionario desempeñe de manera idónea una carrera administrativa.

Asimismo, los especialistas señalaron que las competencias no se encuentran delimitadas dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia en el área de gestión documental ya que los servidores públicos que laboran en dicha entidad no tienen delimitada sus funciones.

### **Capacitación**

En relación con la capacitación, se debe tener en cuenta que es viable establecer diversas características personales que se relacionen con el desempeño laboral, las mismas que puedan permitir encauzar los procesos de selección, capacitación y la formación del personal, procurando su desarrollo, ello para beneficio de los servidores y la entidad (Fonseca y Villareal, 2018). En esa misma línea de análisis, Velasco (2006) precisó que la capacitación de los cargos superiores de la administración pública podría resultar un mecanismo útil a fin de cambiar los comportamientos, se promuevan el aprendizaje de nuevas habilidades y la renovación de las relaciones de reciprocidad entre el gobierno y los funcionarios públicos.

Así también, los especialistas señalaron que al ser la gestión documental un área nueva corresponde se capacite al personal que labora dentro del área de gestión documental de la Municipalidad Distrital de Independencia.

### **4.5. Discusión**

En relación con el objetivo general, se evidencio en los resultados obtenidos y en base al análisis realizado acerca de cómo se desarrolló la gestión documental, en el año 2019, los entrevistados coincidieron en que debe de mejorarse acerca de la capacitación que se desarrolla al personal que labora en el área de gestión documental, asimismo coinciden en que la plataforma digital aun es deficiente para los servicios que debe prestar y que los ciudadanos deben acudir. De la misma forma indicaron, que es necesario dar a conocer todos los servicios que pueden desarrollarse en la plataforma virtual puesto que no existe conocimiento de la plataforma digital de gestión documental, hacia la ciudadanía.

De esa forma, y con los resultados obtenidos se concuerda en parte con Font (2017), que la gestión documental es una herramienta muy importante y de mucha ayuda solo si esta se implementa con veracidad y aprovechando todas las herramientas que

sean necesarias para el cumplimiento de esta. Asimismo, el Modelo de gestión documental, implementado por la secretaria Digital, presenta plazos para implementar las plataformas de gestión documental y en suma para el desarrollo de este. Ante ello, Artica y Allpacca (2016) concluyó que el proceso de gestión documentaria influye en demasía al desarrollo de una empresa la cual en si es de mucha importancia ya que se encuentra demostrado que las empresas o entidades que cumplan con el desarrollo de la gestión documental, asimismo, es importante la capacitación del personal ya que ser una herramienta tecnológica esto significa que no se conoce del todo aún.

De la misma manera Arrue (2016) afirmo que la implementación de la gestión documental, ayudara a reducir el tiempo en papeleos que son innecesarios y a contribuir con ayudar al planeta ya que de esa forma se reducirá el uso de papel físico puesto que, toda respuesta se dará de forma virtual. De esa misma forma, concuerda que La gestión documental es considerada como el conjunto de herramientas para lograr la organización de documentos y del desarrollo de la entidad pública. (Cruz, 2006, p.17). Asimismo, la gestión documental permite coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos, (Ruso, 2009, p.10) Así también, la gestión documental ayuda a la a colocar la información de manera ordenada (Fernández y Ponjuán, 2008).

En referencia al objetivo específico 1, se observó que la Plataforma de gestión documental, aun no se encuentra implementada completamente en la Municipalidad Distrital de Independencia, los entrevistados precisaron que el año 2019, la plataforma presento muchas dificultades ya que los usuarios presentaron problemas con relación al uso y el tiempo de respuesta de sus solicitudes. Asimismo, se observó que no se cumple con las necesidades que han surgido durante la situación actual que estamos pasando. De esa forma se concuerda con Arévalo (2003) menciona que la gestión documental tiene como objetivo principal organizar documentos e información sobre la base del conocimiento y desarrollo de la empresa. Asimismo, para Rubier (2011) señalo que la Gestión Documental debe tener como objetivo el cumplimiento de una base de datos ordenada y precisa para resolver las necesidades de todos los solicitantes. Así también como señalo la secretaria de Gobierno Digital Perú (2020), es una decisión para reducir

el uso de papel en las entidades públicas, gracias a la introducción de sistemas de trámite documentario digitales, con la cual se desarrollará diversos servicios en favor del vecino. Así como señalo, Campiño (2010) indico que la gestión electrónica sierva de mucha ayuda para implementación de servicios favorables para los ciudadanos y es de suma importancia que se desarrolle dentro de una entidad pública.

Acerca del objetivo específico 2, los resultados de la investigación arrojaron que la Plataforma de Interoperabilidad dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia año 2019, no sé a implementado de manera correcta con relación a la gestión documental de forma digital, por ende, se precisa que aún es deficiente en su uso para los usuarios y de los servicios que se prestan. Así como señalo, la secretaria nacional de Gobierno Digital, sobre la Plataforma Nacional de Interoperabilidad, tal como se señaló en el portal del Gobierno del Perú, forma parte de la infraestructura tecnológica y que ha sido creada por la Secretaria Digital del Estado, ya que permitirá el uso de servicios públicos con la ayuda de la tecnología. Russo (2009). las herramientas gestión documental ayudan a la organización y gestión de los documentos, asimismo para brindar servicios exclusivos a los que requieran de los mismos.

Es menester destacar que en nuestro país existe la norma para el cumplimiento y desarrollo de la gestión documental, por ende, se puede apreciar que, si existe una norma de la cual se debe cumplir, pero en nuestro país no se ha cumplido con los tiempos ya establecidos, esto es que si se desarrolla la gestión documental se debe de implementar para el uso de las tecnologías.

## V. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se demostró que no se implementó la Gestión Documental dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia para el año 2018, asimismo, se comprobó que la Gestión Documental es en suma importancia para la era tecnológica ya que esto ayudara al desarrollo del país, y en suma puede acercar a los ciudadanos con sus entidades estatales. En general, es importante conocer que la gestión documental a limitar tiempos en gestiones que pueden ser realizadas en una plataforma virtual que ayudara a solucionar diversos problemas que en la actualidad existen.
2. De acuerdo al objetivo específico 1, se comprobó que la Plataforma de gestión documental, no sé a desarrollado completamente dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia año 2019, puesto que tiene notables carencias en su funcionamiento y en su desarrollo. Los entrevistados manifestaron que aún falta mucho por desarrollar e implementar puesto que no se a cumplido conforme se señala en la Resolución de secretaria Digital, por lo contrario, aun no se cumple con los tiempos y en la actualidad es necesaria la Plataforma digital para el uso de la ciudadanía.
3. De acuerdo al análisis del objetivo específico 2, se comprobó que la Plataforma Interoperabilidad dentro de la Municipalidad de Independencia año 2019, no sé a implementado puesto que existen grandes dificultades en su cumplimiento y apoyo para la búsqueda de la información interrelacionada con las demás entidades estatales. Por lo contrario, se a desarrollado de manera ambigua y no se cumple con permitir el avance a la implementación de la gestión documental.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Con relación al objetivo general, se recomienda a los funcionarios públicos encargados del área de gestión Documental de la Municipalidad de Independencia capacitar al personal que estará a cargo de la plataforma digital, asimismo dar a conocer a la ciudadanía el uso de sus canales virtuales y los servicios que ellos pueden resolver sin tener que acudir de manera presencial a la entidad pública. Asimismo, orientar al personal en una solución rápida de problemas que existan dentro del uso de la plataforma digital de Gestión Pública.
2. Respecto al objetivo específico 1, se recomienda que para implementar la plataforma digital de gestión documental cumplir con el modelo de gestión documental que se encuentra aprobado mediante resolución de secretaria digital, pues esto nos permitirá poder desempeñar funciones oportunas a los requerimientos de los ciudadanos, ya que esto en suma contribuirá al crecimiento de la entidad estatal y la cercanía de la ciudadanía con su Municipalidad.
3. Con relación al objetivo específico 2, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Independencia, que desarrolle alianzas con las demás entidades estatales las cuales le permitan estar conectado para el uso y desarrollo de la plataforma de Gestión Documental, puesto que así contribuirá al liderazgo e implementación de su propia plataforma virtual. Finalmente realizar procesos de e evaluación y permanente a su personal para identificar la perdida de empatía y sensibilidad, buena atención, análisis y resolución de problemas.



## REFERENCIAS

- Abreu, J. (2014). *El Método de la Investigación*. Daena: International
- Acosta, L., Becerra, F. & Jaramillo, D. (2017). *Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo*. 5(1), 130-132.  
<http://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>.
- Álvarez, A. (2008). *Sistema de gestión de la calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Álamo*, Tuxpan, México.  
<https://www.uv.mx/pozarica/mgc/files/2012/10/3AdrianaAlvarezDuran>
- Álvarez, M., Castro, M. & Peña, G. (2013). *Knowledge management, a perspective from quality management and document management*. Signs.
- Álvarez, M., Castro, M. & Peña, G. (2013). *Knowledge management: a perspective from quality management and document management*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458745008>
- Artica, P. & Allpacca R. (2012). *El proceso de gestión de la documentación y los macroprocesos de negocio de la superintendencia nacional de aduanas*. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Cadena, P. (2016). *Propuesta de adaptación del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Caldera, J. (2015). *Externalización de la gestión documental audiovisual en las televisiones por medio de productoras audiovisuales y agencias de noticias*. Transinformação.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384351520004>
- Campillo T, A. (2012). *Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350539934002>

Campiño, I. (2010). *Sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey*. Universidad de Granada.

Castro, A.. (diciembre, 1998). *La calidad del producto como categoría socioeconómica. Trabajo presentado en el seminario realizado en la Facultad de Economía*. La Habana, Cuba.

Cerrillo i Martínez (2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño*. España

Chaves, C. R. (2005). *La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. Revista de investigaciones*. Cesmag.

Cruz, M. (2006). *La gestión de documentos en el estado Español: balance y perspectivas*. Madrid: Pirámide

Da Silva, R. (2012). *Reflections on document management in the face of bioethical principles in scientific research in Brazil. Cuban Journal of Information on Health Sciences*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645735004>

De Dios Arias, et al (2015). *Proposal of a document management model for Cuban organizations in the territory of Camagüey. Cuban Journal of Information on Health Sciences*. Cesmag.

Del Castillo Guevara, J. (2011). *La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377657476005>

Diaz y Gonzales (2020) *La Gestión Documental En Función De La Gobernanza De La Información*. Las Villas. Luanda

Eito-Brun y Calleja (2020) *La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT*. Revit, española

- Fernández Ramos, S. & Pérez Monguió, J. M. (2014). *Transparency, Access to Information and Good Governance*. Minor: Thomson-Reuters-Aranzadi.
- Fernández, M. y Ponjuán, G. (2008). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma
- Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. Granada, España.
- Guichot Reina, E. (ed.) (2014). *Transparency, Access to Information and Good Governance*.  
<https://doi.org/10.24965/reala.v0i2.10200>.
- Humberto Ñaupas Paitán, E. M. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Ediciones de la U.
- Lopez. R. (2019). *Document Management: good practice to reduce paper consumption in support of sustainable developmen, Cuba*
- Lunasco. J. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana*. Ediciones, Peru.
- Matas. I Balaguer, J. (2015). "Notes on les lleis de transparència".  
<http://www.arxivers.com/index.php/documents/publicacions/revista-lligall-1/lligall-38-1/1520-2-1-notes-sobre-les-lleis/file>
- Momblanc, C. (2020) *La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable*. Santiago Chile, Chile.
- Moyano Collado, J. (2015). "*Document management in a framework of transparency and reuse of information*".  
[http://www.arxivers.com/index.php/documents/publicacions/revista-lligall-1/lligall-38-1/1521-2-2-gestion-documentary / file](http://www.arxivers.com/index.php/documents/publicacions/revista-lligall-1/lligall-38-1/1521-2-2-gestion-documentary/file) (last consultation: October 2017).

Nahabetián Brunet, L. (2015). *Data protection and document management: Expanded Decalogue for the information society*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=568160375009>

Ortega-Carbajal, M. F., Hernández-Mosqueda, J. S., & Tobón-Tobón, S. (2015). *Análisis documental de la gestión del conocimiento mediante la cartografía conceptual*. Ra Ximhai.

Peña Vera, Tania, & Méndez, Evaristo (2003). *El proceso de gestión de documentos en la Universidad del Zulia: Su intervención en las decisiones gerenciales*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31004006>

Raffino. M. (2020). *Técnicas de Investigación*.  
<https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>.

Relat, J. M. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Liver Research.

Roberto Hernández Sampieri, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas de cuantitativa, cualitativa y mixta*. Interamericana Editores, S.A. Russo, E. (2009). *La gestión documental*. España: UOC

Saldivar. P. (2016) *Diseño De Un Modelo De Base De Datos Para Trámite Documentario Electrónico En La Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. Perú

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Understanding Customer Expectations of Service*.  
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pd>

## Anexo 1: Matriz de categorización

**Título:** Análisis de la Gestión Documental: Caso la Municipalidad Distrital de Independencia, 2019

**Autor:** Liseth Geraldine Zambrano Campos

| Problemas   | Objetivos  | Categorías   | Sub categorías   | Indicadores  | Guía de entrevista estructurada  |
|---|--|--|--|--|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Como fue la gestión documental en la Municipalidad de Independencia, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se desarrolló la Plataforma digital de Gestión Documental en la Municipalidad de Independencia, 2019?</p> <p>¿Cómo se desarrolló la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la Gestión Documental, en la Municipalidad de Independencia, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar cómo se desarrolló la Plataforma digital de Gestión Documental en la Municipalidad de Independencia, 2019</p> <p>Analizar cómo se desarrolló la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019.</p> | <p><b>Categoría:</b></p> <p>Gestión Documental</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma digital de Gestión Documental</li> <li>- Plataforma Nacional de Interoperabilidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cero Papel</li> <li>- Tramite documentario Digital</li> <li>- Infraestructura Tecnológica</li> <li>- Simplificación Administrativa</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de <b>cero papel</b>? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?</li> <li>2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de tramite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del <b>Tramite documentario digital</b>? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?</li> <li>3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma digital de Gestión Documental</b>? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?</li> <li>4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la <b>Infraestructura Tecnológica</b>? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</li> <li>5. En su opinión ¿Cree Ud. que la <b>simplificación administrativa</b> en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</li> </ol> |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <p>6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma Nacional de Interoperabilidad</b>? ¿Cuáles fueron las dificultades que observó? ¿Qué sugiere?</p> <p>7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de <b>Gestión Documental</b> ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?</p> |
|--|--|--|--|--|--|

## Anexo 2

| <b>Tipo y diseño de investigación</b>  | <b>Población y Muestra</b>  | <b>Técnicas e Instrumentos</b>              | <b>Resultados</b>  |
|--|---|---|--|
| <p><b>Tipo:</b> Enfoque Cualitativo<br/> <b>Diseño:</b> Estudio de casos<br/> <b>Método:</b> Inductivo</p> | <p><b>Escenario de estudio:</b><br/> Municipalidad Distrital de Independencia</p> <p><b>Participantes:</b> Abogado especialista, Especialista en Gestión Documental, Especialista en Tramite Documentario</p> | <p><b>Categoría: Gestión Documental</b></p> | <p>Son las Siguietes:<br/> la categorización, la aplicación de intervenciones y el proceso de triangulación <b>(3 etapas)</b>.</p> |

## Anexo 3

### Ficha de análisis documental

|  |  |
|--|--|
| <b>Institución</b>   | Municipalidad de Independencia                         |
| <b>Ubicación</b>   | Av. Túpac Amaru Km. 4.5 - Independencia                |
| <b>Área</b>  | Gerencia de Gestión Documental y Atención al Ciudadano |
| <b>Analista</b>  | Liseth Geraldine Zambrano Campos                       |
| <b>Documentos materia de análisis</b>  |  |
| 1. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI.<br>2. Modelo de Gestión Documental implementado por el Estado<br>3. Decreto Legislativo 1310, norma de simplificación administrativa  |  |
| <p><b>I. SUBCATEGORÍAS:</b></p> <p><b>1.1. Plataforma Digital de Gestión Documental</b></p> <p>De los documentos revisados, tales como la Resolución de secretaria de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI, en el cual se definen los componentes y procesos para su implementación, lo que permitirá a las entidades interconectar adecuadamente sus sistemas de trámite documentario a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Para lo cual se establecen que la Plataforma de Gestión Documental, debe de implementarse en todos los sectores públicos y la demásía en las instituciones publicas las cuales deben de brindar servicios como la atención al ciudadano o requerimiento de solicitudes de los mismos, que requieren de servicios como la utilización o pago de tributos. Por lo tanto, es importante implementar el Modelo de Gestión Documental que ha implementado el Estado, es ello importante para la utilización y actividades que en se brindan por modo digitalizado, esto es necesario para cubrir ciertos aspectos que necesitan la ayuda de la creación de plataformas digitalizadas. El Decreto Legislativo N°1310 especializada, sobre Simplificación Administrativa plantea que la Gestión Documental, ayuda a la implementación de medidas de tecnológicas y que coadyuvaran a la reducción de diversas medidas que al pasar el tiempo se han vuelto innecesarias y de poca utilidad.</p> <p><b>1.2. <u>Plataforma Nacional de Interoperabilidad</u></b></p> |  |

De los documentos revisados, tales como la Resolución de secretaria de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI, y el Modelo de Gestión Documental implementado por el Estado, brindan lo necesario para la implementación de los servicios digitales y en suma a cooperar con la interconectividad de las entidades estatales para la ayudar a la realización del uso de tecnologías basadas en la internet y que estas ayudan a una mayor utilidad de los recursos estatales. El Decreto Legislativo N°1310 especializada, sobre Simplificación Administrativa plantea que la Plataforma de Interoperabilidad, ayuda a la implementación de medidas de tecnológicas y que coadyuvaran a la reducción de diversas medidas que al pasar el tiempo se han vuelto innecesarias y de poca utilidad, asimismo permitirá conectar todos los sectores estatales.

**II. CATEGORÍA:**

**Gestión Documental**

La Resolución de secretaria de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI, desarrolla la implementación de técnicas tecnológicas que permitirán a las entidades estatales desarrollar nuevos servicios que coadyuvarán a la atención del ciudadano y su desarrollo de nuevos servicios tecnológicos.



## Anexo 4

### Registro anecdotario

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Institución</b> | Municipalidad distrital de Independencia |
| <b>Ubicación</b>   | Av. Túpac Amaru Km. 4.5 - Independencia  |
| <b>Área</b>        | Gerencia de logística                    |
| <b>Analista</b>    | Liseth Geraldine Zambrano Campos         |

#### **Plataforma digital de Gestión Documental**

Respecto a esta subcategoría, Plataforma digital de Gestión Documental, hemos observado que dentro de las entidades publicas del estado no se encuentran implementadas conforme se requiere es decir no existe la suficiente eficiencia para el desarrollo de la Plataforma Digital. Por lo tanto, siempre se necesita de una mayor inversión e implementación de recursos, asimismo, se observó que los especialistas que utilizan la Plataforma de Gestión Documental dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia no cuentan con la capacitación suficiente para el desarrollo y utilización de la mencionada plataforma. En ese sentido se presentaron dificultades hacia los usuarios y así también hacia los resultados que estos desarrollan.

#### **Plataforma Nacional de Interoperabilidad**

Respecto a la subcategoría de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad, esta cumple con los requerimientos que desarrollan dentro del Estado, dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia, se observaron dificultades ya que no se detallan aquellos servicios que necesitan de la intercomunicación con las demás dependencias del Estado, como los demás órganos de atención al usuario. Asimismo, se observaron que los especialistas que utilizan de la mencionada plataforma no se encuentran capacitados ya que la plataforma aun presenta problemas de los cuales deben de solucionarse para poder realizar otro tipo de consulta o servicios que la plataforma presenta.

## Anexo 5

### Transcripción o desgravación de las entrevistas

#### Entrevistado 1 (E1)

- 1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de cero papel? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?**

Sí, pues en la actualidad, no se refleja una política de uso cero del papel dentro de la Municipalidad de Independencia. Una de las dificultades más resaltantes enmarca la falta de capacitación al personal que labora dentro de la entidad acerca del uso de la plataforma sobre el trámite documentario digital, lo cual conlleva a que aún se realicen prácticas documentales que implican mucho gasto de papel. Se debería capacitar al personal sobre el uso de la plataforma digital, y, no solo al personal, sino también a los usuarios, ya que muchas veces es la costumbre y la falta de conocimiento las que promueven que los usuarios hagan uso efectivo de la plataforma digital.

- 2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de trámite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del Trámite documentario digital? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?**

Conforme a mi respuesta anterior, el personal que labora en el área de trámite documentario de la entidad pública, no se encuentra capacitado para el uso de la plataforma digital, lo que conlleva a que se retrase el trabajo y la resolución de los escritos presentados, ya que, si se usará la plataforma digital de manera eficiente, se lograría cortar la brecha de la demora en los trámites municipales. Uno de los problemas más resaltantes es la falta de eficiencia en los trámites municipales, muchos usuarios se quejan acerca de la demora en dichos trámites. Así como ya lo

he señalado en la pregunta anterior, se debería capacitar al personal y al usuario sobre el uso de la plataforma.

**3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma digital de Gestión Documental? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?**

Sí, sin embargo, el uso de la plataforma se realizó con dificultades en cuanto al conocimiento de su uso. Muchos trabajadores no saben ponerlo en marcha, y lo mismo sucede con los usuarios. No se ha hecho una capacitación amigable sobre ella. Debería implementarse una difusión acerca de su uso para todo el público en general.

**4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la Infraestructura Tecnológica? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?**

No, pues la entidad carece de una implementación en su sistema que le permita desarrollar una infraestructura tecnológica, no se invierte en ello; pues, no se prioriza un crecimiento tecnológico dentro de su Plan Institucional, por lo que no se le asigna un presupuesto determinado. Se debería presupuestar dentro del POI la implementación eficiente de la plataforma digital.

**5. En su opinión ¿Cree Ud. que la simplificación administrativa en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?**

No. La simplificación administrativa no ha sido objeto de priorización por parte de la entidad pública, por ende, no se desarrolla de acuerdo a lo dispuesto por la normativa. Actualmente, se puede observar cómo aún los usuarios presentan muchas dificultades en cuanto al inicio de un trámite dentro de la municipalidad.

- 6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma Nacional de Interoperabilidad? ¿Cuáles fueron las dificultades que observo? ¿Qué sugiere?**

Está implementada, pero no con eficiencia, pues aún es objeto de muchas carencias, tales como simplicidad en cuanto a su funcionamiento. Asimismo, no se ha hecho una difusión pública acerca de la plataforma a fin de que los usuarios conozcan sobre ello. Se debería difundir su uso a través de todos los medios posibles

- 7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de Gestión Documental ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?**

La capacitación al personal acerca del uso de la plataforma, ello con el fin de darle un uso eficiente y evitar carencias que la misma presente. Se debería difundir su uso al público en general a fin de que éstos empiecen a familiarizarse con la plataforma.

### **Entrevistado 2 (E2)**

- 1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de cero papel? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?**

Si, actualmente no existe una conciencia de ahorrar el papel, es mas aun se siguen utilizando para usos innecesarios, las dificultades mas relevantes son la poca capacitación para dejar de usar el papel y en su reemplazo utilizar los medios tecnológicos. Sugiero capacitar a al personal encargado para que tengan mayor conciencia en el uso correcto del papel.

- 2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de tramite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del Tramite documentario digital? ¿Por qué? ¿Qué**

**dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?**

Considero que no se encuentran correctamente capacitados ya que el trámite digital es una herramienta nueva y que muy pocas personas pueden estar capacitados para usarlo con un adecuado control y sin errores. Las dificultades mas relevantes son la lentitud con la que se ingresa una solicitud en mesa de partes virtual.

**3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma digital de Gestión Documental? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?**

Si, pero a pesar de ello la plataforma presenta dificultades con relación al uso de la misma y la respuesta que esta brinda a través de los usuarios y el personal que la maneja. Las dificultades más notorias son que no es rápida y eficiente en su respuesta y uso.

**4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la Infraestructura Tecnológica? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?**

No, aun existe mucha deficiencia con relación a la infraestructura tecnológica, ya que no somos una gran entidad pública, siendo una entidad gubernamental aun no nos encontramos realmente implementados con toda la infraestructura tecnológica que necesitamos para brindar un mejor servicio.

**5. En su opinión ¿Cree Ud. que la simplificación administrativa en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?**

Si, pero aun nos falta mucho camino por implementar y desarrollar, ya que la actualidad y la situación de una pandemia nos a hecho utilizar la tecnología mucho más y en suma a darnos cuenta que no estamos completamente aprovechando la tecnología.

- 6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma Nacional de Interoperabilidad? ¿Cuáles fueron las dificultades que observo? ¿Qué sugiere?**

Tengo entendido que, si se implementó, pero que aún nos encontramos en una prueba ya que quien a través de estado lo ha implementado con rigurosidad es la Reniec. A las entidades gubernamentales nos falta aun mucho para que esta plataforma este implementada en su totalidad.

- 7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de Gestión Documental ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?**

Bueno, considero que sería conveniente la capacitación a todo el personal de cómo funciona la Gestión Documental y a los usuarios de cómo es el uso de sus servicios virtuales dentro de la Municipalidad de Independencia. Esto nos permitirá poder ayudar a la población y agilizar los trámites en la municipalidad.

### **Entrevistado 3 (E3)**

- 1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de cero papel? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?**

Si, debería de existir mayor conciencia con el uso del papel ya que la era tecnológica nos permite poder evitar el uso innecesario del mismo. Las dificultades más notorias son cuando se usó el papel para cualquier documento y en suma lo hacen importante y necesario. Se sugiere poder implementar técnicas de capacitación para el uso con conciencia.

- 2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de tramite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran**

**capacitados para el uso del Trámite documentario digital? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?**

No, no se encuentran capacitados ya que la plataforma aun presenta problemas y dificultades que hacen deficiente el trabajo de los servidores públicos que se encuentran en el área de gestión documental y trámite documentario.

**3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma digital de Gestión Documental? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?**

Si, pero como mencione anteriormente es la plataforma cuenta con dificultades que hacen el trabajo deficiente para brindar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, asimismo, debemos considerar que la plataforma se ha implementado para ayudar un poco a los requerimientos de los ciudadanos.

**4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la Infraestructura Tecnológica? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?**

No, son los suficientes los servicios que presentan puesto que la infraestructura tecnológica aun no es la suficiente para el cumplimiento de los objetivos de cumplir con el uso de la tecnología y el uso de la misma. Sugiero que se cumpla con el modelo de implementación de gestión de documentos esto ayudara a que en pronto tiempo se debe llegar a los objetivos.

**5. En su opinión ¿Cree Ud. que la simplificación administrativa en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?**

Si, pero aún no es lo suficiente ello involucra a que no han sido las medidas necesarias para el cumplimiento de las medidas de simplificación administrativa y con ello a un es ineficiente la implementación de los servicios tecnológicos. Sugiero

que se realice el estricto cumplimiento de las normas y en suma que se cumpla dentro de los límites establecidos.

**6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma Nacional de Interoperabilidad? ¿Cuáles fueron las dificultades que observo? ¿Qué sugiere?**

Si, se implementó dentro de área de tramite documentario, pero por otra parte aun no es suficiente para coadyuvar a la implementación de la plataforma de Gestión Documental, ya que ambas trabajaran juntas para los servicios que estos ofrecen.

**7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de Gestión Documental ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?**

Los puntos necesarios en el cambio de la implementación de la plataforma de gestión documental son que todas las entidades públicas deben brindar la información necesaria para el cumplimiento de los servicios que se brindan a los ciudadanos. Las acciones para tomar serán las capacitaciones al personal y en suma tener personal capacitados para el cumplimiento de los objetivos.



## Anexo 6

### Matriz de triangulación de la información (Triangulación de datos)

| Objetivos específicos   | Preguntas  | E1  | E2   | E3  | Interpretación general (diferencias semejanzas)   |
|---|--|---|--|---|---|
| <p>Analizar cómo se desarrolló la Plataforma digital de Gestión Documental y la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019</p> | <p>1. <b>En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de cero papel? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?</b></p> | <p>Sí, pues en la actualidad, no se refleja una política de uso cero del papel dentro de la Municipalidad de Independencia. Una de las dificultades más resaltantes enmarca la falta de capacitación al personal que labora dentro de la entidad acerca del uso de la plataforma sobre el trámite documentario digital, lo cual conlleva a que aún se realicen prácticas documentales que implican mucho gasto de papel. Se debería capacitar al personal sobre el uso de la plataforma digital, y, no solo al personal, sino también a los usuarios, ya que muchas veces es la costumbre y la falta de conocimiento las que promueven que los usuarios hagan uso</p> | <p>Si, actualmente no existe una conciencia de ahorrar el papel, es más aún se siguen utilizando para usos innecesarios, las dificultades más relevantes son la poca capacitación para dejar de usar el papel y en su reemplazo utilizar los medios tecnológicos. Sugiero capacitar a al personal encargado para que tengan mayor conciencia en el uso correcto del papel.</p> | <p>Si, debería de existir mayor conciencia con el uso del papel ya que la era tecnológica nos permite poder evitar el uso innecesario del mismo. Las dificultades mas notorias son cuando se uso el papel para cualquier documento y en suma lo hacen importante y necesario. Se sugiere poder implementar técnicas de capacitación para el uso con conciencia.</p> | <p>En la actualidad no existe una conciencia para evitar el uso del consumo de papel, por ende, esta política de uso de cero papel dentro de la municipalidad de Independencia aun no se a implementado, lo suficiente.</p> |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
|   |  | efectivo de la plataforma digital.  |   |   |  |
| 2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de trámite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del Trámite digital? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere? | Conforme a mi respuesta anterior, el personal que labora en el área de trámite documentario de la entidad pública, no se encuentra capacitado para el uso de la plataforma digital, lo que conlleva a que se retrase el trabajo y la resolución de los escritos presentados, ya que, si de se usará la plataforma digital de manera eficiente, se lograría cortar la brecha de la demora en los trámites municipales. Uno de los problemas más resalantes es la falta de eficiencia en los trámites municipales, muchos usuarios se quejan acerca de la demora en dichos trámites. Así como ya lo he señalado en la pregunta anterior, se debería capacitar al personal y al usuario sobre el uso de la plataforma | Considero que no se encuentran correctamente capacitados ya que el trámite digital es una herramienta nueva y que muy pocas personas pueden estar capacitados para usarlo con un adecuado control y sin errores. Las dificultades más relevantes son la lentitud con la que se ingresa una solicitud en mesa de partes virtual. | No, no se encuentran capacitados ya que la plataforma aun presenta problemas y dificultades que hacen deficiente el trabajo de los servidores públicos que se encuentran en el área de gestión documental y trámite documentario. | El personal que labora dentro de la Municipalidad Distrital de Independencia no se encuentra capacitado para el uso del Trámite digital documentario, ya que no se realizan capacitaciones con relación al personal y los usuarios no se les motiva a utilizar los servicios digitales. |  |
| 3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma digital de Gestión Documental? ¿Cuáles fueron las  | Sí, sin embargo, el uso de la plataforma se realizó con dificultades en cuanto al conocimiento de su uso. Muchos trabajadores no saben ponerlo en marcha, y lo mismo sucede con los usuarios. No se ha hecho   | Si, pero a pesar de ello la plataforma presenta dificultades con relación al uso de la misma y la respuesta que esta brinda a través de los usuarios y el personal que la maneja. Las dificultades más  | Si, pero como mencione anteriormente es la plataforma cuenta con dificultades que hacen el trabajo deficiente para brindar los servicios ofrecidos a los  | Si se encuentra implementado la Plataforma digital de Gestión Documental, pero presenta un dificultades las cuales no han sido subsanadas y se  |  |

|  |   |   |   |  |   |
|--|---|---|---|--|---|
|  | <b>dificultades? ¿Qué sugiere?</b>  | una capacitación amigable sobre ella. Debería implementarse una difusión acerca de su uso para todo el público en general.  | notorias son que no es rápida y eficiente en su respuesta y uso.  | ciudadanos, asimismo, debemos considerar que la plataforma se ha implementado para ayudar un poco a los requerimientos de los ciudadanos.  | encuentran sin capacitaciones del personal que usa la plataforma digital.   |
| Analizar cómo se desarrolló la Plataforma digital de Gestión Documental y la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019 | <b>4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la Infraestructura Tecnológica? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</b> | No, pues la entidad carece de una implementación en su sistema que le permita desarrollar una infraestructura tecnológica, no se invierte en ello; pues, no se prioriza un crecimiento tecnológico dentro de su Plan Institucional, por lo que no se le asigna un presupuesto determinado. Se debería presupuestar dentro del POI la implementación eficiente de la plataforma digital. | No, aún existe mucha deficiencia con relación a la infraestructura tecnológica, ya que no somos una gran entidad pública, siendo una entidad gubernamental aun no nos encontramos realmente implementados con toda la infraestructura tecnológica que necesitamos para brindar un mejor servicio. | No, son los suficientes los servicios que presentan puesto que la infraestructura tecnológica aun no es la suficiente para el cumplimiento de los objetivos de cumplir con el uso de la tecnología y el uso de la misma. Sugiero que se cumpla con el modelo de implementación de gestión de documentos esto ayudara a que en pronto tiempo se debe llegar a los objetivos | No existe la Infraestructura tecnológica suficiente dentro de la Municipalidad de Independencia, puesto que no se prioriza un crecimiento tecnológico dentro de la institución. |
|  | <b>5. En su opinión ¿Cree Ud. que la simplificación administrativa en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por</b>   | No. La simplificación administrativa no ha sido objeto de priorización por parte de la entidad pública, por ende, no se desarrolla de acuerdo a lo dispuesto por la normativa. Actualmente, se puede observar cómo aún los  | Si, pero aún nos falta mucho camino por implementar y desarrollar, ya que la actualidad y la situación de una pandemia nos ha hecho utilizar la tecnología mucho más y en suma a darnos cuenta que no estamos   | Si, pero aun no es lo suficiente ello involucra a que no han sido las medidas necesarias para el cumplimiento de las medidas de simplificación administrativa y con ello a un es ineficiente la  | Si, concuerdan con que la simplificación administrativa se a desarrollado pero no tal como debería darse ya que existe muchas deficiencias con relación a una adecuada          |

|   |  |   |  |   |   |
|---|--|---|--|---|---|
|   | <p>qué? ¿Qué sugiere?</p>  | <p>usuarios presentan muchas dificultades en cuanto al inicio de un trámite dentro de la municipalidad.</p>   | <p>completamente aprovechando la tecnología.</p>   | <p>implementación de los servicios tecnológicos. Sugiero que se realice el estricto cumplimiento de las normas y en suma que se cumpla dentro de los límites establecidos.</p>  | <p>implementación, ya que los usuarios presentan muchas dificultades en cuanto al inicio de un trámite dentro de la Municipalidad.</p>  |
|   | <p>6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la Plataforma Nacional de Interoperabilidad? ¿Cuáles fueron las dificultades que observo? ¿Qué sugiere?</p>                             | <p>Está implementada, pero no con eficiencia, pues aún es objeto de muchas carencias, tales como simplicidad en cuanto a su funcionamiento. Asimismo, no se ha hecho una difusión pública acerca de la plataforma a fin de que los usuarios conozcan sobre ello. Se debería difundir su uso a través de todos los medios posibles</p> | <p>Tengo entendido que, si se implementó, pero que aún nos encontramos en una prueba ya que quien a través de estado lo ha implementado con rigurosidad es la Reniec. A las entidades gubernamentales nos falta aún mucho para que esta plataforma este implementada en su totalidad.</p>        | <p>Si, se implementó dentro de área de tramite documentario, pero por otra parte aun no es suficiente para coadyuvar a la implementación de la plataforma de Gestión Documental, ya que ambas trabajaran juntas para los servicios que estos ofrecen.</p> | <p>Concuerdan en que si se implementó pero que tiene demasiadas carencias tales como la simplicidad con relación al funcionamiento que esta brinda, y la poca difusión que esta tiene.</p>                                      |
| <p>Analizar cómo se desarrolló la Plataforma digital de Gestión Documental y la Plataforma Nacional de Interoperabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2019</p> | <p>7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de Gestión Documental ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática</p> | <p>La capacitación al personal acerca del uso de la plataforma, ello con el fin de darle un uso eficiente y evitar carencias que la misma presente. Se debería difundir su uso al público en general a fin de que éstos empiecen a familiarizarse con la plataforma</p>   | <p>Bueno, considero que sería conveniente la capacitación a todo el personal de cómo funciona la Gestión Documental y a los usuarios de cómo es el uso de sus servicios virtuales dentro de la Municipalidad de Independencia. Esto nos permitirá poder ayudar a la población y agilizar los</p> | <p>Los puntos necesarios en el cambio de la implementación de la plataforma de gestión documental, son que todas las entidades públicas deben brindar la información necesaria para el cumplimiento de los servicios que se brindan a los ciudadanos.</p> | <p>Se concuerda que la capacitación del personal es uno de los problemas mas relevante ya que si no se ha desarrollado el conocimiento del funcionamiento este no serviría para brindar un servicio al ciudadano eficiente.</p> |

|  |                        |  |                               |   |  |
|--|------------------------|--|-------------------------------|---|--|
|  | ¿Qué acciones tomaría? |  | trámites en la municipalidad. | Las acciones a tomar serán las capacitaciones al personal y en suma tener personal capacitados para el cumplimiento de los objetivos. |  |
|--|------------------------|--|-------------------------------|---|--|

## Anexo 7

### Proceso de categorización y codificación

#### Entrevista 1 - E1

| Preguntas genéricas   | Respuestas textuales   | Frasas codificadas  | Sub categorías apriori y Sub categorías emergentes | Código         |
|---|--|---|--|----------------|
| <p>8. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de <b>cero papel</b>? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?</p>      | <p>Sí, pues en la actualidad, no se refleja una política de uso cero del papel dentro de la Municipalidad de Independencia. Una de las dificultades más resaltantes enmarca la falta de capacitación al personal que labora dentro de la entidad acerca del uso de la plataforma sobre el trámite documentario digital, lo cual conlleva a que aún se realicen prácticas documentales que implican mucho gasto de papel. Se debería capacitar al personal sobre el uso de la plataforma digital, y, no solo al personal, sino también a los usuarios, ya que muchas veces es la costumbre y la falta de conocimiento las que promueven que los usuarios hagan uso efectivo de la plataforma digital.</p>                   | <p>Cuidar el medio ambiente<br/>Ahorro de papel</p>                         | <p>Falta de capacitación</p>                       | <p>c.1.1.1</p> |
| <p>9. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de trámite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del <b>Trámite documentario digital</b>? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios</p> | <p>Conforme a mi respuesta anterior, el personal que labora en el área de trámite documentario de la entidad pública, no se encuentra capacitado para el uso de la plataforma digital, lo que conlleva a que se retrase el trabajo y la resolución de los escritos presentados, ya que, si de se usará la plataforma digital de manera eficiente, se lograría cortar la brecha de la demora en los trámites municipales. Uno de los problemas más resaltantes es la falta de eficiencia en los trámites municipales, muchos usuarios se quejan acerca de la demora en dichos trámites. Así como ya lo he señalado en la pregunta anterior, se debería capacitar al personal y al usuario sobre el uso de la plataforma</p> | <p>Se ahorrar procesos innecesarios que se realizan de forma presencial</p> | <p>Requerimiento</p>                               | <p>c.1.1.2</p> |

|   |   |   |                       |         |
|---|---|---|-----------------------|---------|
| que se observan? ¿Qué sugiere?  |   |   |                       |         |
| 10. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma digital de Gestión Documental</b> ? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?                                       | Sí, sin embargo, el uso de la plataforma se realizó con dificultades en cuanto al conocimiento de su uso. Muchos trabajadores no saben ponerlo en marcha, y lo mismo sucede con los usuarios. No se ha hecho una capacitación amigable sobre ella. Debería implementarse una difusión acerca de su uso para todo el público en general.   | Servicios tecnológicos  | Falta de capacitación | C.1.1   |
| 11. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la <b>Infraestructura Tecnológica</b> ? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? | No, pues la entidad carece de una implementación en su sistema que le permita desarrollar una infraestructura tecnológica, no se invierte en ello; pues, no se prioriza un crecimiento tecnológico dentro de su Plan Institucional, por lo que no se le asigna un presupuesto determinado. Se debería presupuestar dentro del POI la implementación eficiente de la plataforma digital. | Deficiente y poca infraestructura                             | Deficiente            | c.1.2.1 |
| 12. En su opinión ¿Cree Ud. que la <b>simplificación administrativa</b> en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?                                     | No. La simplificación administrativa no ha sido objeto de priorización por parte de la entidad pública, por ende, no se desarrolla de acuerdo a lo dispuesto por la normativa. Actualmente, se puede observar cómo aún los usuarios presentan muchas dificultades en cuanto al inicio de un trámite dentro de la municipalidad.   | Aun no se cumple con la simplificación administrativa         | Ineficacia            | c.1.2.2 |
| 13. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la   | Está implementada, pero no con eficiencia, pues aún es objeto de muchas carencias, tales como simplicidad en cuanto a su funcionamiento. Asimismo, no se ha hecho una difusión pública acerca de la plataforma a fin de que   | Debe de estar conectada con todos lo servicios que se prestan | Deficiente            | c.1.2   |

|   |   |   |                              |            |
|---|---|---|------------------------------|------------|
| <p><b>Plataforma Nacional de Interoperabilidad?</b><br/>¿Cuáles fueron las dificultades que observo? ¿Qué sugiere?</p>  | <p>los usuarios conozcan sobre ello. Se debería difundir su uso a través de todos los medios posibles</p>   |   |                              |            |
| <p>14. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de <b>Gestión Documental</b> ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?</p> | <p>La capacitación al personal acerca del uso de la plataforma, ello con el fin de darle un uso eficiente y evitar carencias que la misma presente. Se debería difundir su uso al público en general a fin de que éstos empiecen a familiarizarse con la plataforma</p> | <p>Aun no se cumple con los objetivos</p> | <p>Falta de capacitación</p> | <p>C.1</p> |

### Entrevista 2 – E2

| Preguntas genéricas  | Respuestas textuales   | Frasas codificadas                        | Sub categorías apriori y Sub categorías emergentes | Código         |
|--|--|---|--|----------------|
| <p>1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de <b>cero papel</b>? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?</p> | <p>Si, actualmente no existe una conciencia de ahorrar el papel, es más aún se siguen utilizando para usos innecesarios, las dificultades más relevantes son la poca capacitación para dejar de usar el papel y en su reemplazo utilizar los medios tecnológicos. Sugiero capacitar a al personal encargado para</p> | <p>Cultura de ahorro del uso de papel</p> | <p>Falta de capacitación</p>                       | <p>c.1.1.1</p> |



|  |   |   |               |         |
|--|---|---|---------------|---------|
|  | que tengan mayor conciencia en el uso correcto del papel.   |   |               |         |
| 2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de tramite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del <b>Tramite documentario digital</b> ? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere? | Considero que no se encuentran correctamente capacitados ya que el trámite digital es una herramienta nueva y que muy pocas personas pueden estar capacitados para usarlo con un adecuado control y sin errores. Las dificultades más relevantes son la lentitud con la que se ingresa una solicitud en mesa de partes virtual. | No se cumple con el tramite digital             | Requerimiento | c.1.1.2 |
| 3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma digital de Gestión Documental</b> ? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?   | Sí, pero a pesar de ello la plataforma presenta dificultades con relación al uso de la misma y la respuesta que esta brinda a través de los usuarios y el personal que la maneja. Las dificultades más notorias son que no es rápida y eficiente en su respuesta y uso.   | Aun no se cumple en cabalidad con los objetivos | Deficiente    | C.1.1   |
| 4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la <b>Infraestructura Tecnológica</b> ? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?   | No, aún existe mucha deficiencia con relación a la infraestructura tecnológica, ya que no somos una gran entidad pública, siendo una entidad gubernamental aun no nos encontramos realmente implementados con toda la infraestructura tecnológica que necesitamos para brindar un mejor servicio.                               | Poca infraestructura                            | Ineficacia    | c.1.2.1 |
| 5. En su opinión ¿Cree Ud. que la <b>simplificación administrativa</b> en la Municipalidad de Independencia se viene desarrollando con eficiencia? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?   | Sí, pero aún nos falta mucho camino por implementar y desarrollar, ya que la actualidad y la situación de una pandemia nos ha hecho utilizar la tecnología mucho más y en suma a  | No se cumple                                    | Deficiente    | c.1.2.2 |

|   |   |  |                       |       |
|---|---|--|-----------------------|-------|
|   | darnos cuenta que no estamos completamente aprovechando la tecnología.  |  |                       |       |
| 6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma Nacional de Interoperabilidad</b> ? ¿Cuáles fueron las dificultades que observó? ¿Qué sugiere?   | Tengo entendido que, si se implementó, pero que aún nos encontramos en una prueba ya que quien a través de estado lo ha implementado con rigurosidad es la Reniec. A las entidades gubernamentales nos falta aún mucho para que esta plataforma este implementada en su totalidad.                                      | No está en relación con las demás entidades publicas | Falta de capacitación | c.1.2 |
| 7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de <b>Gestión Documental</b> ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría? | Bueno, considero que sería conveniente la capacitación a todo el personal de cómo funciona la Gestión Documental y a los usuarios de cómo es el uso de sus servicios virtuales dentro de la Municipalidad de Independencia. Esto nos permitirá poder ayudar a la población y agilizar los trámites en la municipalidad. | No existe una adecuada implementación                | Requerimiento         | C.1   |

### Entrevista 3 – E3

| Preguntas genéricas   | Respuestas textuales  | Frases codificadas    | Sub categorías apriori y Sub categorías emergentes | Código  |
|---|---|-----------------------|--|---------|
| 1. En su opinión ¿Cree Ud. que dentro de la gestión documental en la administración pública debe existir mayor conciencia sobre la política del uso de <b>cero papel</b> ? ¿Qué dificultades observa? ¿En la Municipalidad de | Si, debería de existir mayor conciencia con el uso del papel ya que la era tecnológica nos permite poder evitar el uso innecesario del mismo. Las dificultades más notorias son cuando se usa el papel para cualquier documento y en suma lo hacen importante y necesario. Se sugiere poder | Falta de capacitación | Falta de capacitación                              | c.1.1.1 |

|  |   |                                       |                      |                |
|--|---|---------------------------------------|----------------------|----------------|
| <p>Independencia se tiene en cuenta el uso de cero papel? ¿Qué sugiere?</p>  | <p>implementar técnicas de capacitación para el uso con conciencia.</p>   |                                       |                      |                |
| <p>2. En su opinión ¿Cree Ud. que los servidores públicos que trabajan en el área de tramite documentario en la Municipalidad de Independencia se encuentran capacitados para el uso del <b>Tramite documentario digital</b>? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?</p> | <p>No, no se encuentran capacitados ya que la plataforma aun presenta problemas y dificultades que hacen deficiente el trabajo de los servidores públicos que se encuentran en el área de gestión documental y tramite documentario.</p>  | <p>No hay implementación</p>          | <p>Requerimiento</p> | <p>c.1.1.2</p> |
| <p>3. En su opinión ¿En la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma digital de Gestión Documental</b>? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Qué sugiere?</p>   | <p>Sí, pero como mencione anteriormente es la plataforma cuenta con dificultades que hacen el trabajo deficiente para brindar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, asimismo, debemos considerar que la plataforma se ha implementado para ayudar un poco a los requerimientos de los ciudadanos.</p>   | <p>No se cumple con los objetivos</p> | <p>Deficiente</p>    | <p>C.1.1</p>   |
| <p>4. En su opinión ¿Cree Ud. que los servicios que se presentan dentro de la Municipalidad de Independencia son los suficientes para desarrollar la <b>Infraestructura Tecnológica</b>? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>   | <p>No, son los suficientes los servicios que presentan puesto que la infraestructura tecnológica aun no es la suficiente para el cumplimiento de los objetivos de cumplir con el uso de la tecnología y el uso de la misma. Sugiero que se cumpla con el modelo de implementación de gestión de documentos esto ayudara a que en pronto tiempo se debe llegar a los objetivos</p> | <p>deficiente</p>                     | <p>Ineficacia</p>    | <p>c.1.2.1</p> |
| <p>5. En su opinión ¿Cree Ud. que la <b>simplificación administrativa</b> en la Municipalidad de Independencia se</p>  | <p>Si, pero aun no es lo suficiente ello involucra a que no han sido las medidas necesarias para el cumplimiento de las medidas de simplificación</p>   | <p>No se ha desarrollado</p>          | <p>Deficiente</p>    | <p>c.1.2.2</p> |

|  |   |                                       |  |              |
|--|---|---------------------------------------|--|--------------|
| <p>viene desarrollando con eficiencia?<br/>¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>   | <p>administrativa y con ello a un es ineficiente la implementación de los servicios tecnológicos. Sugiero que se realice el estricto cumplimiento de las normas y en suma que se cumpla dentro de los límites establecidos.</p>   |                                       |  |              |
| <p>6. En su opinión ¿Cree Ud. que en la Municipalidad de Independencia se implementó la <b>Plataforma Nacional de Interoperabilidad</b>? ¿Cuáles fueron las dificultades que observo? ¿Qué sugiere?</p>  | <p>Si, se implementó dentro de área de tramite documentario, pero por otra parte aun no es suficiente para coadyuvar a la implementación de la plataforma de Gestión Documental, ya que ambas trabajaran juntas para los servicios que estos ofrecen.</p>   | <p>No se implementó correctamente</p> |  | <p>c.1.2</p> |
| <p>7. Finalmente, ante la vasta experiencia que Ud. tiene en el tema de <b>Gestión Documental</b> ¿Qué puntos relevantes considera se deben mejorar? Si tuviera la opción de dar soluciones para dar solución a la problemática ¿Qué acciones tomaría?</p> | <p>Los puntos necesarios en el cambio de la implementación de la plataforma de gestión documental, son que todas las entidades públicas deben brindar la información necesaria para el cumplimiento de los servicios que se brindan a los ciudadanos. Las acciones a tomar serán las capacitaciones al personal y en suma tener personal capacitados para el cumplimiento de los objetivos.</p> | <p>Falta de capacitación</p>          |  | <p>C.1</p>   |

## Anexo 8

---

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Liseth Zambrano Campos.

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Liseth Zambrano campos, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 07 de junio de 2021.

Valery Isabel Perez Bautista

Nombre del participante

DNI: 46622647

  
-----  
Valery Perez Bautista  
ABOGADA  
Reg. CALN 2311

Firma del participante

---

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Liseth Zambrano Campos

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Liseth Zambrano Campos, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 28 de junio de 2021.

  
.....  
*Vanessa Irmel Cutipa Torres*  
ABOGADA  
CAL: 76394

---

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Liseth Zambrano Campos

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Liseth Zambrano Campos, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 25 de junio de 2021.



ROSARIO MIRAYLY  
AMBROSIO CASANELLA  
ABOGADA  
Reg. 84095

## Anexo 9



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 8 de junio de 2021  
Carta P. 0322-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

LIC.  
RITA MABEL AGUILAR RODRIGUEZ  
SUBGERENTE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ZAMBRANO CAMPOS, LISETH GERALDINE; identificada con DNI N° 76371106 y con código de matrícula N° 6700157156; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **Análisis de la Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Independencia Año 2019**

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

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

Atentamente,



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