



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**“Gestión Documentaria y la Ética Profesional en los Servidores  
en un área del Sistema Previsional, Lima, 2022”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**Autor:**

**Benites Lucano, Angel Gail (orcid.org/0000-0002-8383-3774)**

**ASESOR:**

**Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (orcid.org/0000-0002-8033-3424)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y modernización del Estado**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi madre Margarita Lucano y mi querido hermano Uwe Guy, que siempre estarán en mi mente y corazón, quienes siempre me impulsaron y apoyaron a continuar esta aventura académica.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hija Gabriela, por su paciencia, comprensión y cariño ya que el periodo que me llevo a realizar esta investigación fue el tiempo que debí compartir con ella.

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por permitirme desarrollarme y alcanzar los objetivos que inicialmente fueron muy lejanos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	22
3.1.1. Tipo de investigación .....	22
3.1.2. Diseño de investigación: .....	22
3.2 Variables y operacionalización:.....	22
3.3 Población, muestra y muestreo .....	24
3.3.1 Población.....	24
3.3.2 Muestra.....	24
3.3.3 Muestreo.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.5 Procedimientos .....	27
3.6 Método de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS .....	29
4.1 Análisis Descriptivo Comparativo .....	29

4.2	Análisis Inferencial .....	43
4.2.1	Prueba de normalidad de nuestro instrumento .....	43
4.2.2	Prueba de Hipótesis .....	44
V	DISCUSIÓN.....	51
VI	CONCLUSIONES.....	55
VII	RECOMENDACIONES .....	56
	REFERENCIAS .....	58
	ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Cantidad de Colaboradores en el área de Gestión de afiliados del.....	25
<b>Tabla 2.</b>	Validación del instrumento por expertos:.....	26
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de Fiabilidad, de la Variable 1 Gestión documentaria .....	26
<b>Tabla 4.</b>	Prueba de Fiabilidad, de la Variable 2 Ética profesional .....	27
<b>Tabla 5.</b>	Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach .....	29
<b>Tabla 6.</b>	Datos Agrupados. Nivel de la variable 1 “Gestión documentaria” .....	29
<b>Tabla 7.</b>	Datos Agrupados. Nivel de la variable 2 “Ética profesional” .....	31
<b>Tabla 8.</b>	Datos Agrupados de la dimensión 1 “Recepción de notificación” de la variable 1 “Gestión documentaria” .....	32
<b>Tabla 9.</b>	Datos Agrupados de la dimensión 2 “Emisión de notificación” de la variable 1 “Gestión documentaria” .....	33
<b>Tabla 10.</b>	Datos Agrupados de la dimensión 3 “Archivo de notificación” de la variable .....	34
<b>Tabla 11.</b>	Datos Agrupados de la dimensión 4 “Despacho de notificación” de la variable 1 “Gestión documentaria” .....	35
<b>Tabla 12.</b>	Tablas cruzadas: Variable 1 “Gestión documentaria” y la variables 2 “Ética profesional” .....	36
<b>Tabla 13.</b>	Tablas cruzadas: Dimensión 1 “Recepción documentaria” y la Variables 2 “Ética profesional” .....	37
<b>Tabla 14.</b>	Tablas cruzadas: Dimensión 2 “Emisión de notificaciones” y la Variables 2 .....	39
<b>Tabla 15.</b>	Tablas cruzadas: Dimensión 3 “Archivo de notificaciones” y la Variables 2 .....	40
<b>Tabla 16.</b>	Tablas cruzadas: Dimensión 4 “Despacho de notificaciones” y la Variables .....	42
<b>Tabla 17.</b>	Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk .....	44
<b>Tabla 18.</b>	Prueba de correlación entre las variables 1 “Gestión documentaria” y la variable 2 “Ética profesional.” .....	45
<b>Tabla 19.</b>	Tabla de Correlación y significancia.....	46
<b>Tabla 20.</b>	Prueba de correlación entre la dimensión D1 “Recepción de notificación” y.....	47

<b>Tabla 21.</b> Prueba de correlación entre la dimensión D2 Emisión de la notificación y la variable V2 Ética profesional .....	48
<b>Tabla 22.</b> Prueba de correlación entre la dimensión D3 Archivo de notificaciones y la variable V2 Ética profesional .....	49
<b>Tabla 23.</b> Prueba de correlación entre la dimensión D4 Despacho de notificaciones y la variable V2 Ética profesional.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gestión Documentaria (Agrupada) .....	30
<b>Figura 2.</b> Ética profesional (Agrupada) .....	31
<b>Figura 3.</b> Recepción de notificaciones (Agrupada) .....	32
<b>Figura 4.</b> Emisión de Notificaciones (Agrupada).....	33
<b>Figura 5.</b> Archivo de las Notificaciones (Agrupada).....	34
<b>Figura 6.</b> Despacho de las notificaciones (Agrupada) .....	35
<b>Figura 7.</b> Gestión documenta (Agrupada) .....	36
<b>Figura 8.</b> Recepción de notificaciones (Agrupada) .....	38
<b>Figura 9.</b> Emisión de notificaciones (Agrupada) .....	39
<b>Figura 10.</b> Archivo de notificaciones(Agrupada) .....	41
<b>Figura 11.</b> Despacho de Notificaciones (Agrupada) .....	42

## RESUMEN

La finalidad principal de esta labor investigativa fue determinar la relación entre la gestión documentaria en la Gestión de Afiliados, equipo de verificación de aportes, Oficina de Normalización Previsional, 2022.- Es por ello que se procedió a desarrollar una investigación aplicada, cuantitativa de carácter descriptivo y de diseño de estudio no experimental, transversal y correlacional.- En ese sentido la población estuvo conformado por el personal que realiza labores de campo, ellos fueron 35 servidores entrevistados, utilizándose para ello la encuesta que estuvo conformada por las variables gestión documentaria y Ética profesional, las cuales fueron validadas por expertos en el tema.- Además se aplicó la prueba estadística Alpha de Cronbach el cual fijo la confiabilidad para la variable Gestión documentaria de 0.822 y para la variable Ética profesional 0.850.- Del análisis estadístico para determinar la prueba de Hipótesis, se aplicó la prueba de correlación Rho Spearman cuyo coeficiente de correlación fue  $r = 0.821$  y el nivel de significancia fue ( $p - \text{valor} = 0.000$ ).- Es por ello que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula.

**Palabra Clave:** Gestión documentaria, Ética profesional, Notificaciones.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this investigative work was to determine the relationship between documentary management in Affiliate Management, contribution verification team, Pension Normalization Office, 2022.- That is why an applied, quantitative research of a nature was carried out. descriptive and non-experimental, cross-sectional and correlational study design.- In this sense, the population was made up of the personnel who carry out field work, they were 35 servers interviewed, using for this the survey that was made up of the variables document management and Professional Ethics, which were validated by expert on the subject.- In addition, the Cronbach's Alpha statistical test was applied, which fixed the reliability for the Documentary Management variable of 0.822 and for the Professional Ethics variable 0.850.- From the statistical analysis to determine the Hypothesis test, the Rho Spearman correlation test was applied whose coefficient The correlation coefficient was  $r = 0.821$ .and the level of significance was ( $p - \text{value} = 0.000$ ).- That is why the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Documentary management, Professional ethics, Notifications.

## I. INTRODUCCIÓN

Todas las sociedades de nuestro continente y de los países del mundo en general, que para amparar a su masa trabajadora cuando estos entran en edad avanzada y que de acuerdo con sus requisitos establecidos en sus leyes y constituciones según cada administración, brindan una protección obligatoria a través de unas asistencias económicas denominada pensión, este reconocimiento también es dirigida para su protección de su salud.- En nuestro país la organización que se encarga de gestionar y administrar es la oficina de normalización previsional, institución responsable en dar la atención debida a los ciudadanos que solicitan su jubilación, bono de reconocimiento u otro derecho, este derecho se encuentra consagrado en la Carta magna del Perú (1993), declarado en su artículo 11 donde manifiesta que el estado peruano respalda un pleno y seguro servicio a las atenciones médicas y a una justa retribución para la jubilación, en ese sentido se encuentra ratificado en el decreto ley N° 19990 (1974), concerniente al sistema nacional de pensiones y a sus modificatorias, en la cual establece en forma y fondo los requisitos y tipos para tener acceso a este derecho.

En tal sentido este ente procede a atender estos pedidos y para ello emplea una serie de procedimientos, normas, manuales, directivas, etc.- Es importante señalar que todos los trabajadores deben gozar del derecho universal que es justamente la seguridad social, y para mayor argumentación estos derechos se encuentran consagrados en los tratados de los Organismos Internacionales del Trabajo como es la International Labor Organization OIT (2017-2019), Geneva, ILO News , así mismo en los pronunciamientos de las Organizaciones como es el caso de la United Nations Organization ONU (2018), aunque existen informes internacionales dando cuenta que solo gran parte de la población que desprotegida es decir no alcanzan a este beneficio .- Así también el International Development Bank BID (2017) en un proyecto logro estimular el ahorro para el retiro con una aplicación dirigido a los choferes y señalo que el Perú solo apenas el 22% de trabajadores ahorra

para su retiro, demostrando por un lado una falta de cultura previsional y por el otro una gran informalidad laboral.

Es pues la seguridad social un bien en la cual está asegurado el futuro de los aportantes y de sus familias tanto en la asistencia médica como en la seguridad de sus ingresos.- Es importante dar a conocer que la institución previsional a la fecha cuenta con una estructura informática sobre los aportes realizados por los empleadores, en donde se encuentran registrados todos los trabajadores asegurados, es decir que a partir de julio de 1999 cada trabajador asegurado independientemente de su condición y régimen está registrado en un base de datos mes a mes (MCCIA), pero hemos observado que los empleadores no registran correctamente los datos de sus trabajadores perjudicando a este cuando se trata de trabajador minero, de construcción civil u otro de régimen especial.- La finalidad de este estudio es dar a conocer como es la gestión documentaria en donde se tiene que revisar, toda vez que la recepción de las solicitudes (requerimientos del trabajador) ingresan a verificarse con ciertas deficiencias las cuales se expondrán posteriormente, así mismo en el subproceso de la acreditación de los aportes, se debe corregir ciertos procedimientos para garantizar una pronta respuesta, y sobre los periodos anteriores a julio de 1999 (SCIEA), la institución no cuenta con un completo registro de esta época de los trabajadores y empleadores, en consecuencia solo queda al aportante presentar toda la documentación que pudiera tener para intentar acceder a este derecho, es por ello que muchas veces se hace complicado al trabajador obtener los beneficios que brinda una justa retribución.

Conforme van pasando los años la seguridad social en el Perú ha sufrido cambios en bienestar de los trabajadores; en consecuencia fue el 25 del mes de noviembre, donde se publicó mediante el periódico estatal el Peruano (2020) la aprobación que regula la unificación de las leyes referente a la estructura administrativa pensionaria, esta unificación se logró con el Decreto Supremo N° 354-2020-EF, era realmente una necesidad que se unifique todas las normas y modificatorias en una sola

ley.- Es por ello que se debe fomentar una cultura previsional en todo el país para beneficio y gozo de todos nuestros trabajadores y exista una verdadera justicia social.

En este contexto tomamos como referencia la noticia divulgada en el Diario la Republica (2015), el 23 de mayo, en donde se menciona un acontecimiento muy sonado en esta institución denominado el caso del tramitador Eufemio Fausto Bao Romero quien para lograr sus ilícitos propósitos empleo hasta su entorno familiar, logrando amasar una fortuna por un valor de 38 millones de nuevos soles, teniendo a su cargo propiedades como un complejo deportivo, un amplio hotel restaurant y hasta una estación radial, estos inmuebles fueron incautados debido a que el implicado nunca demostró justificar la procedencia del dinero para la adquisición de bienes en Huaura, Huacho, Huaral y Lima.

En el mismo contexto se dio a conocer en el Diario Perú21 (2018) en su rotativa del día 7 de agosto, en donde no solo funcionarios de la entidad previsional habrían incurrido en temas de corrupción sino también funcionarios del poder judicial y hasta del propio ministerio de economía, se trata del caso de la Asociación de Jubilados de ENAPU, quien a través de su representante el abogado Hernán Costa Alba logro beneficiar a este gremio a través de procedimientos irregulares un fallo judicial favorable a esta asociación por un monto de 206 millones, luego se transfirió a su cuenta del abogado la suma de 19 millones como honorarios por representar a la citada asociación. Luego este realizo diversa transferencias entre ellas a la cuenta de Jorge Noziglia Chavarri (ex funcionario del MEF por la suma de S/ 750 000.00 de Nuevos Soles, Ricardo León Dueñas (ex Gerente de ONP) por la suma de S/ 520 000.00 de Nuevos Soles. Estos investigados habrían realizado diligencias ante el organismo de economía con la única intención de habilitar el dinero para que la ONP cumpla con esta obligación y realice el pago ordenado por el poder judicial.- También existen casos en los países desarrollados como lo hace saber la BBC (2021), de Londres el día dos del mes junio,

en donde lo publica como un escándalo, se trata de una pensión donde aparentemente el estado no le considera 14 años de aporte a Ángela Carr de 77 años debido a un cambio en las normas, pero este tema se agrava porque se cree que cerca de 200 000 mujeres pensionistas se le adeuda en conjunto cerca de 2 700 millones de libras después del pago insuficiente de las pensiones estatales debido a error en el departamento de trabajo y pensión (DWP).- Así mismo la NBC (2021) de los Estados Unidos publicó el día ocho de marzo, un proyecto de ley que por la crisis sanitaria otorga un rescate económico de 86 000 millones de pensiones sindicales en quiebra, para ayudar a pagar los beneficios de los trabajadores sindicalizados.- Este plan de rescate estadounidense ya fue aprobado por el senado y solo se espera que la cámara lo apruebe.

En esta instancia se propone el siguiente Problema General:

¿Cuál es el vínculo que existe entre la gestión documentaria y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional?- En ese sentido, a continuación se propone una serie de Problemas Específicos: los cuales son (a) ¿Cuál es el vínculo que existe entre la recepción de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional? (b) ¿Cuál es el vínculo que existe entre la emisión de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional? (c) ¿Cuál es el vínculo que existe entre el archivo de las notificaciones y la ética profesional de los trabajadores en un área del Sistema Previsional? (d) ¿Cuál es la relación entre el despacho de las notificaciones y la ética profesional de los colaboradores en un área del Sistema Previsional?.

Para la justificación de esta investigación abarcaremos en señalar los criterios teóricos, práctico y metodológico según Méndez (1995).- la justificación teórica fundamenta las teorías con investigaciones realizadas en los repositorios de las diferentes universidades, así mismo se enfatiza en cada variable mostrando los procesos de forma organizada.- Sobre la justificación práctica señalamos que producto de esta investigación es

muy posible que esta ayude a resolver situaciones controversiales con propuestas innovadoras generadas del propio que hacer diario. Y en cuanto al criterio metodológico debemos señalar que la investigación está sujeta a procedimientos definidos mostrando que las variables debidamente articuladas revelaran ciertas evidencias las cuales podrán ayudar para un mejor funcionamiento tanto en la gestión documentaria como en la ética profesional de los servidores en un área del sistema profesional de Lima, ya que podría servir para ampliar estudios de futuras investigaciones.

Una vez desarrollada la problemática queda mostrar el Objetivo General, el cual será: Determinar el vínculo entre la gestión documentaria y la Ética Profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional, y los Objetivos Específicos serán los siguientes : (a) Determinar el vínculo entre la recepción de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional.- (b) Establecer el vínculo entre la emisión de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional.- (c) Determinar la relación entre el archivo de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional.- (d) Determinar la relación entre el despacho de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional.

Para tratar de disipar las dudas de esta labor investigativa acerca de la posible conexión que coexisten entre las variables nos proponemos la Hipótesis General, en este sentido se plante las siguientes presunciones: Existe un estrecho nexo entre la gestión documentaria y la Ética Profesional de los servidores en un área del Sistema Profesional.- (a) Establecer el vínculo entre la recepción de las notificaciones y la ética profesional de los servidores en un área del Sistema Previsional.- (b) Existe relación entre la emisión de las notificaciones y la ética profesional de los empleados en un área del Sistema Previsional.- (c) Existe relación entre el archivo de las notificaciones y la ética profesional de los

servidores en un área del Sistema Previsional.- (d) Existe relación entre el despacho de las notificaciones y la ética profesional de los colaboradores en un área del Sistema Previsional.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos de investigación referidas a la variable gestión documentaria serán expuestas, siendo las primeras las nacionales y luego las internacionales, las cuales se describen a continuación:

Según Cruz en su trabajo del 2020 investigó y trato de establecer el vínculo que se puede hallar entre la gestión documentaria con la variable simplificación administrativa en un ente público en la ciudad de lima.- Su base teórica fue la de Fernandez y Ponjuan (2018).- Siendo 58 colaboradores la población este centro de labores.- El tipo de investigación fue básico cuyo diseño es no experimental, el enfoque aplicado es cuantitativo, se utilizó el diseño no experimental con un corte eminentemente transversal y un enfoque correlacional, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, para la confiabilidad se utilizó la herramienta estadística de Alfa de Cronbach, así mismo el grado de correlación entre las dos variables fue alta por ello se obtuvo un Rho Serman = .824, así mismo el grado de significancia de .000 en consecuencia se acepta la hipótesis que se planteó y la hipótesis negativa se elimina, declarándose que  $p < \alpha$  y se define.

Meneses fue que en el 2019 presento su estudio sobre el vínculo que existe entre la gestión documentaria y la implicancia en su productividad para lo cual empleo como base de su teoría a Ponjuan en el 2010, para realizar su investigación metodológica aplico una propuesta no experimental dando una perspectiva cuantitativa cuyo alcance fue correlacional con corte transversal y la muestra tomada fue de 102 colaboradores, para la recopilación de la información se empleó el cuestionario, así mismo para la verificación de la hipótesis se usó el rho de Spearman , se determinó la confiabilidad del instrumento con el alfa de Crombach alcanzando el resultado de 0.817 en la primera variable y de 0.812 de la segunda variable.-El producto logrado fue que la significancia es  $p < 0,05$  entonces la relación es significativa y un resultado de Rho Spearman=0,852 indicando la existencia de una

correlación alta de ambas variables, determinándose la existencia de un vínculo positivo de las dos variables.

Corcuera en el 2020 estudio el vínculo posible entre la Gestión documentaria y el trámite en todas sus etapas del divorcio en lima, donde trato de establecer la relación existente entre esas dos variables, en este sentido sus teóricos fueron Del Castillo 2017, Ártica 2012 y Ticono en el 2014, el estudio concerniente al objetivo general se logró del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,781% se observa la existencia del vínculo positivo de las variables analizadas, el resultado de la correlación fue moderada y el nivel que alcanzo la significancia fue alta bilateral  $p=0,000 < 0,05$  para la Variable Gestión Documentaria, el resultado obtenido de la confiabilidad fue de 0.803, y de la otra variable el resultado fue que la confiabilidad alcanzo 0.821, estos resultados manifiestan que el grado de confiabilidad del instrumento es completamente aceptable y confiable. La prueba de normalidad de ambas variables proporcionan un valor  $p=0,00 < 0.05$ ;

Según Pillasagua en el 2016 analizó el tema sobre la influencia de la gestión documental en la preservación de toda la información dentro de una empresa en Ecuador, cuyo objetivo principal fue analizar los procesos que contribuyan a perfeccionar la clase y desarrollo de todas las políticas en cuanto a gestión documental.-Se utilizó el método de inducción–deducción, y con la ayuda de la encuesta, el tipo de trabajo investigador fue descriptivo y se buscó la correlación entre sus variables y correlacional.- Los resultados fueron que existe un 72 % de los trabajadores que no poseen conocimiento acerca de la gestión documental, el 76% de trabajadores indicaron que para ubicar un documento esperaban cerca de 15 minutos, Por lo tanto el estudio demostró que el 68% de los trabajadores consideran que se deben desarrollar cursos y capacitación. Se concluye que la empresa se beneficiaría significativamente aplicando una política de capacitación, manejo y conservación de los archivos de la empresa.

En Ecuador el investigador Padilla, en el 2021 presento su labor investigativa referente a la administración de los documentos que forma parte de la organización en el buen desempeño de las labores del estado, teniendo como objetivo mejorar el desarrollo de la gestión documental, toda vez que es muy importante la práctica permanente para lograr la calidad y una atención oportuna, se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo, la investigación fue no experimental y de corte transversal, siendo el nivel de investigación descriptivo.- La población fue delimitada por las 30 unidades departamentales cuya muestra la conforman los documentos ingresados en todo el periodo 2019, (19,125 solicitudes) en ese sentido el producto en la organización y separación de la documentación por cada sección o departamento fue el 22.38 % de toda la documentación de los usuarios que obtuvieron una considerable solicitud, seguido del 73.08% en solicitudes de daños de tuberías que fueron las más necesarias en el año 2019.

Las investigaciones referidas a la variable ética profesional serán mencionadas en síntesis siendo las primeras nacionales y posteriormente las internacionales, las cuales se describen a continuación:

El estudio que realizo Yarasca, 2019 expone su indagación para determinar el nexo de las variables ética profesional y la calidad de la enseñanza superior, según su estudio determinó que su análisis fue de básico, en esa línea definió que el nivel es descriptivo correlacional, así mismo concluyo que esta labor investigativa fue de diseño no experimental aplicándose un corte de tipo transversal, y la fiabilidad o confiabilidad por intermedio del coeficiente de alfa Cronbach arrojó el 0.821 en la primera variable.

Los resultados percibidos fueron que nuestra primera variable fue adecuada en un 59.17 %.- Se concluyó que para la primera variable existe una relación muy alta y significativa con la segunda variable, debido a que la significancia es de  $p = 0,000$  el cual fue menor  $< \alpha = 0.05$  y rho de Spearman= 0,940.

En el mismo contexto Sanchez, en el 2021, presento su trabajo investigatorio acerca de los principios profesional en el desarrollo de sus labores de los empleados del estado, cuyo finalidad fue precisar la injerencia que tiene la primera variable con el desarrollo laboral de los colaboradores del sector público, el teórico fue Gallegos, la metodología fue aplicada, descriptiva, correlacional y no experimental, cuya población fue de 80 colaboradores siendo la muestra de 67 servidores, aplicándose una encuesta.- Teniendo como producto que la correlación fue de 0,925 ósea que 92.5 % siendo significativa.

Salazar, en el 2021, en su tesis sobre la ética profesional y el compromiso laboral tuvo por objetivo establecer el nexo que existe entre la variable ética profesional y el compromiso laboral de los servidores públicos, esta labor de investigación fue básica, descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo y no experimental de corte transversal, el instrumento fue validado a juicio de expertos por el cual se estableció su confiabilidad por el estadístico de alfa Cronbach que muestra una alta confiabilidad.-El resultado estadígrafo de  $p=0,000$  y el Rho Spearman resulto  $0.847^{**}$  de correlación considerada muy alta.

Márquez, en el 2018, presenta su labor de investigación sobre el obligación de la ética en el desarrollo de sus funciones de los docentes en una institución superior de Venezuela, en donde la finalidad fue estudiar la obligación ética en el crecimiento académico de los maestros, la metodología empleada fue cuantitativa y no experimental, transaccional además fue correlacional,- La población la compuso 60 maestros y 40 alumnos, tomándose la muestra del 30% de cada grupo, además la técnica fue la encuesta y se adaptó el cuestionario como instrumento y la confiabilidad resulto alta con 0.84% que fue el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach dando como producto con respecto a los principios morales vinculados a ideas de igualdad con los estudiantes que el 83% de los maestros resaltaron que para todos constantemente se establezcan principios de igualdad, por otro lado que solo el 17% decidieron casi siempre; existiendo una disimilitud de los alumnos que observaron a la interrogante en un 100% la falta del principio de igualdad en los maestros.- Visto esta

información se determina que los docentes muestran importantes quiebres en las obligaciones éticas y los principios morales como el respeto y el compromiso en la institución superior.

Henríquez, en el 2021, indica que la investigación trata sobre la elaboración y ratificación de una encuesta para saber la consideración de los catedráticos sobre la integración del atributo denominado ética; es decir el objetivo es elaborar y ratificar una relación de preguntas en forma integral para saber el criterio de los maestros con respecto a la dimensión referida, este estudio es cuantitativa, experimental, transversal y descriptivo, así mismo se elaboro una encuesta y la muestra fue de 51 profesores, la validez del contenido lo determino un juicio de 6 expertos y la validez del constructo fue del coeficiente alfa Cronbach con un resultado de 0.8185 considerado bueno.- El análisis factorial exploratorio fue de 74.21 % de la varianza.- En tal forma se considera la escala de Likert como instrumento adecuado para obtener información sobre la dimensión ética.

La gestión pública es la administración, cuidado y uso de los bienes y todo aquello de propiedad del estado cuya principal finalidad es la satisfacción de las necesidades de los pobladores y es por ello que existe una serie de reglas y normas (penalizaciones, restricciones) para su debida disposición y uso en cuanto a recursos humanos, tecnología y bienes tangibles, es en este contexto que para que exista una eficiente gestión documentaria necesariamente debe existir funcionarios con una gran ética profesional, toda vez que la característica más importante es la eficiencia.-A continuación se expone los fundamentos de las teorías científicas de autores reconocidos referentes a la Gestión documentaria y ética profesional las cuáles serán las bases que servirán para el desarrollo de esta investigación, así mismo se desarrollaran los enfoques conceptuales de cada variable donde se enmarca la presente investigación.

La norma española UNE-ISO 30301 sirvió de fuente de inspiración para que se publique en el periódico estatal el peruano el miércoles nueve de agosto del año 2017, la aprobación del modelo de gestión de los documentos, en

este sentido se emitió la resolución del área de secretaria de gobierno digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, el cual servirá a todas las instituciones públicas para su constante mejoramiento, ello contribuya a mejorar los servicios brindados por las instituciones estatales para la comunidad y optimizar el uso de los recursos públicos.- Uno de los aspectos importantes del modelo de gestión documental es que reúne una gran experiencia de algunas entidades públicas que han implementado con anticipación sus procesos tal es el caso de la RENIEC, el ministerio de cultura, la SENCICO, la administración dedicada al abastecimiento de la fuerza armada de la cartera de defensa (ACFFAA).

La norma española formo parte de una serie de normas y proporciona una guía para la buena administración de los documentos y su vinculación con los sistemas electrónicos para una mejor conservación de los archivos en diferentes soportes.

Dentro de los principios que sustenta este modelo de gestión pública en nuestro medio se ubica el liderazgo, la transparencia y apertura de datos, la integración, la seguridad, la ecoeficiencia, la digitalización y la mejora continua.

Se pudo distinguir claramente a las dimensiones de la variable gestión documentaria que es la teoría que más se acerca al quehacer diario el cual es objeto de estudio y es por ello que forma parte del modelo de gestión documental y estas son las siguientes:

Dimensión de la Recepción.- Es un lineamiento que inicia el punto de partida del documento para lo cual se debe establecer el o los puntos de recepción conforme lo establece el TUO.- Se deberá estar preparados para el uso de sistemas o programas para la recepción de documentos electrónicos, equipos de captura de imagen para los documentos que son presentados en papel, forman parte de las políticas el determinar los horarios de atención y criterios.- Se consideran las comunicaciones internas es decir las actividades

en la cual se revisan y verifican los documentos recibidos.- También se consideran las comunicaciones externas o sea aquellas que se intercambian con otras instituciones de la administración pública conforme a las políticas de la institución, TUPA, TUO.- Se tendrá en cuenta la derivación de documentos al área respectiva.

Dimensión de la Emisión.- En este punto de deberá preferentemente generar los documentos en formato electrónico con firma digital reduciendo paulatinamente la captura de imágenes de documentos en papel.- Se deberá disponer formatos aplicables para la variedad de documentos que genera la institución conforme a la tipología documental, la generación de estos documentos oportunamente con los medios y herramientas asignadas.

Dimensión del Archivo.- Está vinculada a los criterios de la función archivística en soporte de papel y electrónico desde su generación hasta su uso final.- Para lo cual estará sujeto a los procesos archivísticos como lo son la organización, descripción, selección y otros.- Se deberá considerar los lineamientos para la valoración de los documentos conforme a las normas propias archivísticas, estableciendo si es permanente o temporal el documento.- La Implementación de políticas para que los documentos perduren a lo largo del tiempo, tanto para los documentos de origen electrónicos o los digitalizados.

Dimensión del Despacho.- Se deberá definir las actividades que garanticen que los documentos en soporte de papel lleguen a su punto de destino, se debe tener un control eficiente de los documentos despachados y que se refleje la recepción de estos documentos, finalmente se deberá considerar las excepciones que podrían afectar el normal despacho de los documentos por parte de los encargados o responsables.

Para Chávez en el 2012, debido al desarrollo sin precedentes de la comunidad en cuanto a la información y el saber, fundamentadas en el florecimiento informático de la información y sobre todo en los aspectos comunicativos, ha puesto en evidencia una explosión documental nunca

antes visto; las instituciones deberán poner mucha atención a la configuración de su organizar, administrar y vigilar su fuentes documentales, su circulación de información, y lo más importante su capital humano.- Es por ello que su estructura de información están apuntando acondicionar sistemas de gestión documental cuya única razón es la de controlar y administrar recursos y procesos productivos que le dé han resultados positivos a las instituciones.- Es por ello que para muchos autores les ha sido complicado constituir cierta demarcación entre las tres gestiones organizacionales ya que estas están absolutamente complementadas.- La base conceptual de donde parte la gestión documental, tramita de la información y administración del saber es el dato, los datos informativos y el conocimiento.- La gestión documental ha sido de mucha importancia para el mejor marcha de estos sistemas puesto que han sido el soporte de toda la avalancha de información recibida por las instituciones.- La gestión documental se convierte en el punto inicial para que los demás sistemas efectúen las solicitudes de requerimientos de información que soliciten sus usuarios pasando por una serie de etapas como la de selección de opciones, ordenamiento, búsqueda y recuperación de la información solicitada.-

Al respecto varios autores han conceptualizado a los sistemas de gestión documental como Rodríguez y Gonzales (2002) al proponer que los sistemas de gestión son los encargados de gestionar y acordar en todos sus sentidos la información usada registrarla en un soporte, con lo que la idea de documento pasa a acoger una dirección más extenso al valorarlo como tal, toda información expresada en cualquier soporte que puede ser papel magnético o electrónico.

Para Fernandez en el 2007 propone que la administración de documentos comprende el periodo útil de la documentación, ósea el método por secuencias y racional que se aplica a los documentos desde que se elaboran o reciben en las diferentes unidades hasta cuando sean eliminados o archivados, de acuerdo a su peso, valor testimonial o histórico como fuente (p.1-2), en la misma línea de ideas se dice que la gestión documental según Fernandez, 1999 se procura incluir cuando se inicia su preparación de la

documentación a presentar, para luego transitar por la administración y realizar la especificación respectiva .- Desde lo expuesto podemos decir que la gestión documental consiste en la aplicación de un procedimiento y mantenimiento que se le brinda a un documento, desde el inicio de su etapa de vida, ósea desde su producción hasta su destrucción o preservación, continuando con las diferentes secuencias que conforman el periodo útil de la información y desde luego con un pleno respeto al principio de orden original y el de donde proviene.-Es un desafío que afronta toda institución ya sea pública o privada en cuanto a la organización de documentos, es una tarea difícil ya que es de necesidad organizar tareas como la de un examen o auditoria a la información así como también al trámite electrónico de la documentación, y otras tareas más, pero no todas la personas están con el conocimiento suficiente para realizarlas.

El fundamento teórico de la segunda variable es la ética profesional, para lo cual se tomara como referencia a Hortal en el 2010, explicándonos que cada profesional lleva en si interior es decir en sí mismo su ética y esta se reflejara en los aspectos sociales, laborales y vivenciales, y en estas idas y vueltas enfrentara una serie de situaciones que tendrá que asumirlos y darle una solución, esta situación le permitirá analizar las veces que tomo un decisión para su resolución posterior.- Las ciencias de la bioética marcan el inicio de la ética profesional, también las ciencias de la biomédicas siendo esta más antigua por ello recordamos el juramento hipocrático.

Continua Hortal señalando que la columna principal de nuestros actos son los principios éticos, que nos guían sobre lo que es bueno hacer y lo que se debe obviar hacer, en este sentido se va creando criterios de conducta profesional conforme a cada realidad que se presenta.- En el desarrollo de esta segunda variable se ha considerado tres dimensiones planteados por el especialista, considerando como primera dimensión está el principio de beneficencia, en el desarrollo de este principio el autor manifiesta un individuo profesional con sentido ético es aquel que respeta y dignifica su profesión y que al mismo tiempo proyecta bienestar en su entorno (pag. 3),

es muy propicia esta definición ya que considera dos elementos complementarios y muy vinculados: el hacer bien la profesión, que se refiere a un profesional ético con un amplio criterio a la competencia y eficacia y por otra parte , el hacer bien el bien en la profesión, o sea que asumir la profesión pensando en el aprovechamiento del usuario y profesionales y el bienestar de la comunidad puesto que esa es la finalidad de todos los profesionales. El autor hace una reflexión sobre el citado principio, considerando a los profesionales en la educación que el bienestar de sí mismo es que sus estudiantes obtengan el conocimiento, toda vez que esta responsabilidad es inherente a la función del docente para ello se debe entender que el fondo de la enseñanza es el de apoyar para que aprenda Además a lo largo del desarrollo del ejercicio profesional es importante su desenvolvimiento, sus concejos que tiene que ser conforme al fundamento de realizar el bien a sus discípulos puesto que están en una etapa formativa y la tarea es que instruirse, para ello se valdrá de estrategias metodológicas para alcanzar sus metas trazadas.

El mencionado principio está íntimamente vinculado con la profesión de la salud, es por ello que la enfermería se ha constituido como una profesión a lo largo de mucho tiempo en nuestra nación y en otras; es decir que la actuación del profesional que efectúen a las generaciones venideras recaerá en la comunidad en consecuencia en el bienestar de la humanidad.- Bermejo quien es nombrado por el autor Carrasco (2017) añade que el termino beneficencia está formado por las palabras de procedencia latino, bene y facere, traduciéndose como concebir el bien .

En nuestra actualidad existe una crisis generalizada de valores casi a todo nivel, solo basta con encender la televisión o escuchar las noticias de la radio esto se debe acaso que los profesionales con ética son mucho menos que los demás profesionales, esta situación nos lleva a la reflexión del significado del aludido principio o sea el significado sería el de realizar el bien en nuestra profesión y de hacer el bien a la profesión, es por ello que creo que es un buen momento para realizar esta investigación acerca de la gestión

documental y la ética profesional para saber en qué nivel nos encontramos como institución, como país y plantearnos retos a partir de obtener los resultados.

En la dimensión del principio de la autonomía, para Beauchamp y Chidress en el 2001, en su definición etimológica del griego: autos cuyo significado es (si mismo) y el termino nomos (ley) por lógica se entendería que se expone a la inteligencia que cuenta cada individuo al plantearse a uno mismo sus propias normas y reglas, de esta forma forja construir una vida desde estas instancias.- Hortal, añade con referencia con la docencia, que muchas veces se nota un cierto paternalismo, observándose una nítida muestra de omisión de correspondencia al comparar-.

El nexo entre el maestro y estudiante.- En esta situación se debe aplicar el fundamento de la autonomía, sino que debe ser un activo participante de forma gradual y único a cargo del proceso de aprendizaje.- Entonces la anomalía o irregularidad para este autor será considerada la existencia de cierto paternalismo del el alumno y el docente, debido a que no es beneficioso en el proceso de enseñanza puesto que al transcurrir los años se puede caer en un abuso de superioridad, ya que cuenta con una corta edad y poca o nada de experiencia, todos estos actores son sujetos de derecho y dignidad por ello merecen respeto.- Las personas autónomas buscan su independencia y trata de romper la necesidad y paternalismo y esto es justamente lo que debe el maestro enseñarle a los alumnos para que no sea un destinatario en actitud pasiva, más bien que sea un individuo que esta dinámicamente participando con mucha responsabilidad en todo su proceso de aprendizaje.- Bermejo en el 2002 sustenta que la autonomía se refiere a la actitud con la que cuenta cada individuo de tal forma se podrá darse a si mismo su propios modelos y esquemas y a partir de ello fabricar su propia vida.

Hortal en el 2002 añade que el proceso de aprendizaje de los docentes es fundamental en el sector educacional ya que se considera como papel

unificado para la charla y cooperación al encontrarse el maestro y alumno, de esta forma se va contribuyendo en el mejoramiento de sus actitudes del maestro, el principio de autonomía proporciona la competencia de autogestión para la elaboración de su aprendizaje y estatus de docencia, todo ello con la única intención de aminorar la distancia de aprendizaje con calidad.- Hirsch quien es citado por Coasaca en el 2016, hace hincapié en el talento resolutivo con referencia a sus resoluciones y nos dice que el valor de la autonomía demarca la pericia con la que cuenta los profesionales en asumir la decisión con referencia al particular dilema en su campo, siempre en la búsqueda permanente de la ponderación e igualdad entre el capacitado y el cliente, todo ello por evadir los posibles desavenencias éticas.-Tomando como ejemplo la profesión de la enfermería es una de las partes que conforma un conjunto de diversas disciplinas, preservando su criterio y libertad para determinar algunos pareceres y con mucho peso en la creación de la formación profesional, para el mejor cuidado los profesionales de la enfermería elaboran sus propias reglas, cuidados, y deberes, así como también su propia formación profesional docente con la finalidad de proporcionar una formación de calidad.- El panorama de las persona sobre este entorno de ser y comunidad cuenta con una visión poco clara puesto que la autonomía con respecto a la ética ya incorporada tendrá que facilitar una preferencia a los que están laborando y al que se le proporciona la prestación, en esta situación seria el aprendiz, el enfermo ósea la comunidad en su conjunto debería estar presente en donde se desarrolle- Para concluir la dimensión del principio de justicia, que versa sobre sobre la docencia y lo define Hortal en el 2010, definiéndola como aquella experiencia en el personal capacitado ético no finaliza con el nexo reciproco entre el profesional y el usuario a quien se le proporciona una prestación; puesto que es parte de una realidad en la comunidad donde la persona recibe los servicios o asume las consecuencias de un habito que puede ser bien o mal llevada.- En ese sentido el autor añade que el primer principio de justicia es que cada profesional asuma su labor para lo cual tiene una responsabilidad, poniéndose mayor intensidad en la imparcialidad debiendo primar este rasgo, consecuentemente a esta señal el profesional podría tener una

medición de su capacidad.- El principio de justicia que involucra a todos los profesionales de las diversas disciplinas encontraran ciertas implicancias de tipo éticas y de justicia con respecto al trato del estudiante, es decir que en este ámbito profesional se podrá recapacitar sobre la labor del profesional que está sumergido con los hábitos de la sociedad y con el quehacer de la humanidad en el área educativa podrían visualizarse controversias de justicia entonces tendremos que atender dando la debida relevancia e interés especial.

Para López en el 2013 opina que en cada servicio de prestación profesional cada persona involucrada debe prestarlo como un deber profesional (p.46).- Siguiendo la misma línea Coasaca en el 2016, sustenta que el fundamento de la justicia está recobrando la razón en la sociedad del profesional; todo profesionista tiene el deber de encontrar el bien común y justo dando resultado de una vida digna en donde el dominio seria la justicia y equidad.

Para Yurén en el 2013, Considera que es importante que consideren una nueva concepción en el desarrollo de la enseñanza universitaria y así lograr un profesional que practique las ética, siendo capaz de cambiar representaciones, prácticas y bases sociales teniendo como finalidad la dignificación de la vida.- En esta obra explica los elementos que conforman la ética profesional, así mismo muestra las partes del ethos profesional y las formas en la que los vínculos de poder de poder median en sus elementos para representar una eticidad y una moral deficiente. Y por último plantea la exigencia de que el ethos profesional sea concreto para el sujeto práxico.

Para Roa en el (2017 sostiene que el hombre además de ser el yo social es el yo individual.- Es decir que este último acepta la libertad de poder elegir, mientras que el yo social le señale que realidad puede tener efectos negativos, que va a trascender su individualidad, es por ello que se dice que el actuar del individuo es a sabiendas, espontaneo y libre, y al instante se transforma en un hecho moral, es así como ordena el principio de

responsabilidad es así que nos animamos a contestar por lo que ya se ha hecho o no sea hecho.- En la identidad de consecuencia queda la posibilidad acusar a cualquier individuo por uno u otro acto , es decir que la responsabilidad recae por un mal actuar o por hacer una mala evaluación, por no estar presente, por una injusticia de domino, por un injusto ejercicio o por proporcionar un testimonio errónea.

Para Hirsch en el 2003, expone sobre las piezas características de la conducta moral y considera que para la ética profesional son de mucha importancia: que el profesional sea autónomo, tenga un gran sentido de responsabilidad y capacidad demostrable.- Sobre la autonomía manifiesta que hay varios autores que escriben sobre este aspecto unos como un fundamento importante y otros escriben que deben contar con una estimación esencial, haciendo una síntesis se puede expresar que se fundamenta en el principio de la libertad, al realizar nuestras funciones tomamos nuestras propias decisiones debido a la capacidad personal con la que contamos, tiene un relación muy cercana con la identidad personal,- La identidad está sujeta a las interacción dialógicas con los otros, se hace notar a los profesionales de los oficios de trabajos ocupacionales.- En conclusión se puede decir que la autonomía está apoyando a los profesionales que debidamente ejerzan sus funciones con toda la libertad debida y esta de lado del beneficiario para cuidar de sus privilegios y con la probabilidad de acceder a determinar ciertas decisiones -.Sobre los compromisos la autora nos dice que es un facultad de responder las acciones propias ante las personas y uno mismo, es una obligación el cual está reconocida por los propios profesionales.- Y como último valor profesional se refiere a la competencia profesional que exige al profesional su inteligencia, habilidad y disposición para brindar una adecuada atención.- Ósea que contara con cierta capacidad para intentar solucionar situaciones de cuestión que se generan del mismo que hacer laboral.- demostrando el profesional su autoridad y su valor social.- Es por ello que cuando se requieran un profesional no solo esperamos sus servicios sino también una conducta profesional ética.- Este tema de gran actualidad y de alta sensibilidad social

debido a la falta de moralidad de la vida pública en nuestro país, cinco presidentes en cinco años, todos ellos con una gran duda sobre su conducta, presidentes acusados de corrupción, así como funcionarios, políticos y militares detenidos esperando acusación o condena.

### **III. METODOLOGÍA**

Con relación a lo manifestado por Bunge (2009) sobre el significado del término de la metodología, señala que es el estudio de los métodos especiales, es decir un conjunto de técnicas como son los censos, encuestas que son empleados en la investigación científica, ósea que para el desarrollo de esta labor investigativa se utilizó herramientas estadísticas y técnicas especiales, posteriormente se generó un resultado conforme lo requerían las hipótesis planteadas en esta labor investigativa.

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La labor investigativa que se realizó fue de tipo básico debido a que pretende encontrar testimonio de la misma población todo ello sin alterar los datos registrados, así lo indica Bernal (2016).

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Para el desarrollo metodológico de esta labor investigativa se basó en el diseño no experimental puesto que en ningún momento se modificó ninguna de las dos variables analizadas, además fue de corte transversal correlacional por que la información fue acopiada en un solo espacio de tiempo y las variables se vinculan para realizar la comparación de estas a través de las hipótesis las cuales se encuentran señaladas en la primera parte; es decir en la introducción de este estudio, así lo señala Hernández y Mendoza (2018)

Se tuvo que apoyar en el enfoque cuantitativo, pues fue necesario realizar la medición de ambas variables en función a las herramientas que proporcionan la ciencia de la estadística y determinar el nivel de la investigación, fue señalado por Gallardo (2017)

#### **3.2 Variables y operacionalización:**

Para continuar con la labor investigativa fue necesario que se operacionalice ambas variables para ello se definió los atributos de cada una de estas

variables, es decir que cada variable estuvo se compuso por sus dimensiones y esta a su vez contienen ciertas características o cualidades las cuales conformaron los indicadores, elaborándose de esta forma el instrumento (cuestionario).

Variable 1: Gestión documentaria

**Definición conceptual:** La norma española UNE-ISO 30301 a través del modelo de gestión documental es la responsable de controlar de forma eficiente y sistemático todo el proceso en el cual interviene los documentos en sus diferentes etapas por la cual fluye.

**Definición operacional:** Para la variable gestión documentaria es importante determinar el nivel de organización, las cuales serán medidas mediante las dimensiones (recepción de documentos, emisión documentaria, archivo documentario y despacho de documentos) a través de la aplicación del instrumento, en este sentido se propuso que la variable operara con 18 ítems

Para realizar la evaluación de la variable se utilizó la escala Likert el cual nos servirá para preguntar a una persona sobre su satisfacción o no sobre una determinada realidad.

**Escala de dimensión normal:**

Totalmente en desacuerdo (Intervalo) 1 (Valor)

En desacuerdo (Intervalo) 2 (Valor)

Indiferente (Intervalo) 3 (Valor)

De acuerdo (Intervalo) 4 (Valor)

Totalmente de acuerdo (Intervalo) 5 (Valor)

Variable 2: Ética profesional

**Definición conceptual:** Esta segunda variable es un acervo de buenas costumbres, valores de una gran importancia que siempre se aplicaran en todo ámbito del profesional teniendo como finalidad el bienestar del tipo de vida de sociedad, conforme lo señala Hortal (2010).

**Definición operacional:** La variable estudiada nos va a permitir obtener resultados teniendo como soporte a sus dimensiones y esta a su vez cuenta con indicadores, siendo sus dimensiones: principio de beneficio, principio de autonomía y principio de justicia, para ello se formuló 18 ítems

**Escala de dimensión normal:**

Totalmente en desacuerdo (Intervalo) 1 (Valor)

En desacuerdo (Intervalo) 2 (Valor)

Indiferente (Intervalo) 3 (Valor)

De acuerdo (Intervalo) 4 (Valor)

Totalmente de acuerdo (Intervalo) 5 (Valor)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Es el integro de los individuos que están dentro de la investigación según Moran y Alvarado (2010) y poniendo en contexto la población está constituida por 95 servidores públicos las cuales ocupan diferentes puestos entre administrativos, apoyos y personal operativo, todos ellos perteneciente al área de Gestión de aportes.

#### **3.3.2 Muestra**

Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) es la parte de un grupo de la población y para esta parte se recogerán información sobre la labor investigativa y debe ser demarcado con mucha precisión, fueron 35 el personal encuestados.

#### **3.3.3 Muestreo**

Fue no probabilístico puesto que no se tuvo un completo acceso de información sobre los trabajadores del área, es decir que no se puede seleccionar a cada servidor para realizar la investigación respectiva, así lo menciono Costa de Luna y Lisboa (2021).- El criterio de selección fue por proximidad de los encuestados debido a la pandemia y estado de emergencia sanitaria.

**Tabla 1.**

*Cantidad de Colaboradores en el área de Gestión de afiliados.*

Líderes de Grupo	Personal de Digitación	Personal de Campo	Personal de Apoyo	Total
05	06	55	08	<b>74</b>

**Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión:** Son los colaboradores que se relacionan directamente en el proceso de la gestión documentaria y están conformados por el personal operativo, personal del archivo y colaboradores de visdoc.

**Criterios de exclusión:** Son los servidores que no se relacionan directamente en la investigación realizada y están considerados los líderes de cada grupo, personal de apoyo, colaboradores administrativos y digitadores.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Conforme lo manifestado por Hernández & Baptista (2014) para este tipo de labor investigativa, el instrumento de mayor empleo para acopiar información es el cuestionario, que es un conjunto de interrogantes que se encuentra vinculadas a una o a las dos variables estudiadas que van hacer evaluadas, es por ello que se utilizó un formulario de 18 preguntas por cada variable y con la finalidad de cumplir con el objetivo trazado en esta etapa de estudio se empleara una parte in situ y en la otra se tuvo que recurrir al formato de tipo virtual del Google forms, con el fin de resguardar la salud el cual está enmarcado dentro de los protocolos de seguridad sanitaria.- Para el nivel de dificultad de las preguntas del cuestionario o formulario, es aconsejable orientarse por especialistas profesionales que posean gran despertéis en la elaboración y empleo del mismo, así lo indico Heinz (2001)

**Tabla 2.***Validación del instrumento por expertos:*

Ítem	Apellidos y Nombres	Observaciones	Opinión de Aplicabilidad
01	Mg. Cardenas Canales, Daniel	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
02	Mg. Yauri Centeno, Miguel	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

La credibilidad de la herramienta es fundamental ya que esta cuantifica los valores que son plasmados en la entrevista.- La credibilidad que genera el empleo de este tipo de herramienta se logró al emplear el coeficiente de alfa de Cronbach, en ese sentido el aplicativo SPSS v25 fue de mucha ayuda al determinar los valores que estábamos buscando.

**Tabla 3.***Prueba de Fiabilidad, de la Variable 1 Gestión documentaria*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	18

Fuente: SPSS v 25

**Interpretación:**

La variable 1 gestión documentaria la conforman 18 ítems del formulario, el coeficiente de Alfa de Cronbach dio como resultado 0.822 como se muestra en la tabla 2, el cual está considerado como adecuada, tal como se indica en la tabla 5, con este producto se cumple con la condición exigida sobre la confianza del instrumento.

**Tabla 4.**

*Prueba de Fiabilidad, de la Variable 2 Ética profesional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	18

Fuente: SPSS v 25

**Interpretación:** La variable Ética profesional está conformada por 18 preguntas del formulario o entrevista, y el resultado de la herramienta estadística Alfa de Cronbach fue 0.850, el cual tuvo una cualidad de muy buena, , tal como se indica en la tabla 5, de esta forma se cumple con la condición solicitada, la cual está vinculada a la confianza del instrumento

### **3.5 Procedimientos**

Para el desarrollo de esta labor investigativa era necesario ejecutar la recolección de datos de utilidad, para lo cual se tuvo que recurrir a la plataforma virtual de Google a través de sus formatos virtuales y a las encuestas clásicas presenciales,

el producto que se generó se trabajó en Microsoft Excel y se continuó trasladando esta información al aplicativo SPSS v25.

La información obtenida se procesó con la intención de obtener la credibilidad de cada una de las variables en estudio, la vinculación de las dimensiones y el análisis de la frecuencia de cada variable y sus dimensiones de cada una de las variables gestión documentaria y ética profesional respectivamente.

En el mismo sentido se realizó la prueba de normalidad teniendo la única intención de verificar la prueba de hipótesis que se empleó, para luego

establecer la conexión de cada de las variables estudiadas, así como las dimensiones de la variable gestión documentaria.

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

En primera instancia se ejecutó la aprobación de la herramienta para el acopio de la información por dos expertos de gran competencia, con gran conocimiento en la materia de estudiada, se continuó con la confiabilidad o fiabilidad para evaluar la capacidad en que los indicadores de un instrumento están correlacionados empleando para ello el Alfa de Cronbach.

Esta labor investigativa fue de nivel correlacional, está conformada por un cuestionario de escala tipo Likert y su conformación está compuesta por intervalos con sus respectivos valores: Totalmente de acuerdo (valor 5), De acuerdo (valor 4), Indiferente (valor 3), En Desacuerdo (valor 2) y Totalmente en desacuerdo (valor 1).

Para la prueba de normalidad se prefirió a Shapiro Wilk ya que es un ensayo de alta eficacia y es aplicada para una muestra menor a 50 que es el caso de la presente investigación. Mohd, (2011)

### **3.7 Aspectos éticos**

La segunda variable del tema de investigación es justamente la Ética profesional en la Oficina de Normalización Previsional, asimismo el teórico que se consideró para el desarrollo de la presente labor investigativa fue quien desarrollo los fundamentos de la beneficencia, autonomía y justicia, estos principios son un conjunto de valores referidos a la conducta y comportamiento del profesional, el impacto que proyecta en la sociedad con su profesionalismo sirve como modelo a tener en cuenta, ello servirá para una buena convivencia en todo ámbito de la vida.- Esta investigación se realizó llevando en la práctica los principios detallados anteladamente, cabe mencionar que todos los servidores públicos están sujetos al Reglamento de la ética de las labores de los servidores del estado ley N° 27815, la información proporcionada por los servidores públicos se realizó en absoluta reserva con un gran sentido de la confidencialidad de la información.

#### IV. RESULTADOS

La prueba de fiabilidad

**Tabla 5.**

*Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

#### 4.1 Análisis Descriptivo Comparativo

Objetivo General

OG Determinar el vínculo entre la Gestión documentaria y la ética profesional de los servidores en un área del sistema previsional.

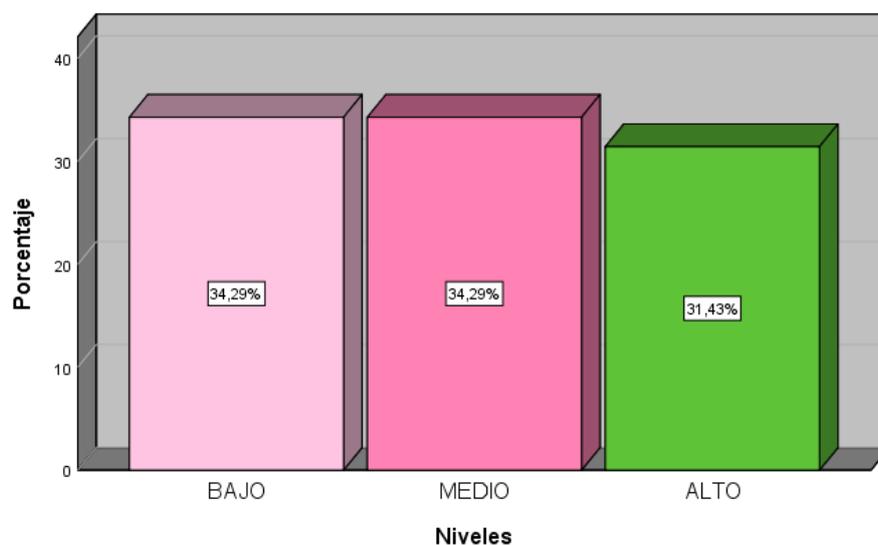
**Tabla 6.**

*Datos Agrupados. Nivel de la variable 1 “Gestión documentaria”*

#### V1= Gestión documentaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	12	34,3	34,3	34,3
MEDIO	12	34,3	34,3	68,6
Válido ALTO	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

V1: Gestión documentaria (Agrupada)



**Figura 1.** *Gestión Documentaria (Agrupada)*

**Interpretación:**

Según los resultados que se aprecian en la tabla 6 y figura 1 se observa que los niveles de la variable gestión documentaria es baja y media en 34.29 % según lo indican 24 encuestados respectivamente, mientras que el 31.43% de los encuestados consideran que la gestión documentaria es alta.- En este sentido y en función del objetivo se observa que el 68.58 % de la percepción del personal operativo consideran que la gestión documentaria en todas sus etapas se encuentra en un nivel entre medio y bajo, este resultado muestra que la gestión realizada sobre la gestión documentaria tiene que mejorar ya que la preponderancia de los resultados señala que la gestión marca una percepción que llamaremos de disconformidad o que no es la ideal o adecuada.

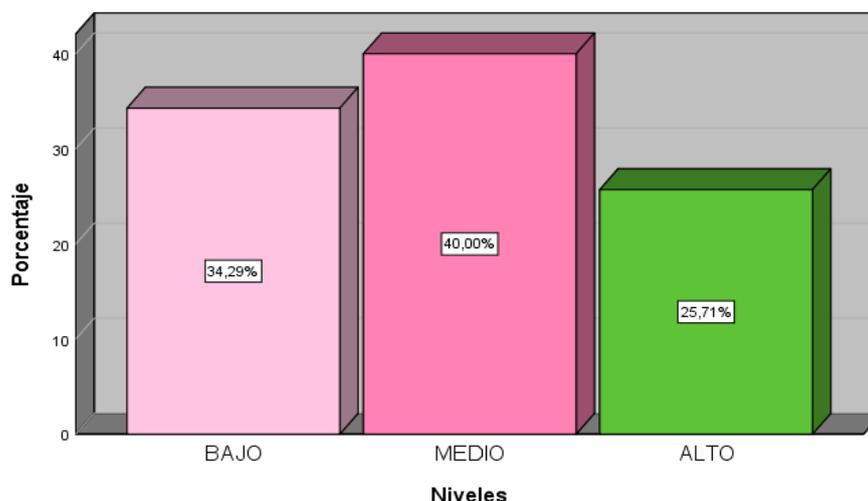
**Tabla 7.**

*Datos Agrupados. Nivel de la variable 2 “Ética profesional”*

**V2= Ética profesional (Agrupada)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
BAJO	12	34,3	34,3	34,3
MEDIO	14	40,0	40,0	74,3
ALTO	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**V2: Etica profesional (Agrupada)**



**Figura 2. Ética profesional (Agrupada)**

**Interpretación:**

Según los resultados que se aprecian en la tabla 7 y figura 2 se considera que los niveles de la variable ética profesional es bajo en 34.29%, el nivel medio es de 40% y el nivel alto registra tan solo con el 25.71%.- En este sentido y en función al objetivo se considera que la percepción del personal operativo en esta variable y en todas sus etapas y en gran medida se encuentra mayormente entre bajo y medio con 74.29%, este resultado muestra que la gestión realizada sobre la ética profesional tiene que ser mejorada.- Se visualiza que la preponderancia de los resultados no son los adecuados y deja mucho que desear ya que la percepción que tienen los

encuestados sobre la conducta y valores de los servidores no son los esperados.

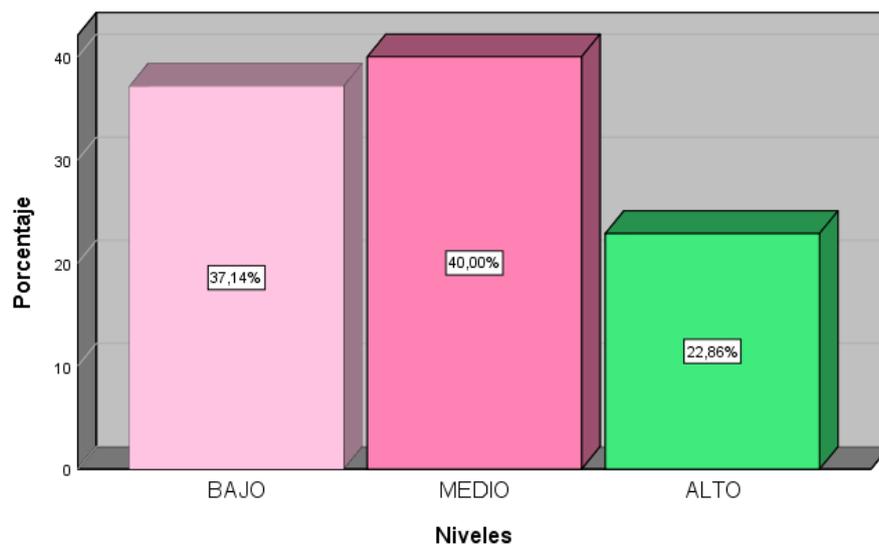
**Tabla 8.**

*Datos Agrupados de la dimensión 1 “Recepción de notificación” de la variable 1 “Gestión documentaria”*

**D1= Recepción de notificaciones (Agrupada)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	37,1	37,1
	MEDIO	14	40,0	77,1
	ALTO	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

**D1: Recepcion de notificaciones (Agrupada)**



**Figura 3. Recepción de notificaciones (Agrupada)**

**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos en esta dimensión se aprecia en la tabla 7 y figura 3 que los niveles de la recepción de notificaciones es bajo con 37.14%, el nivel medio indica 40% y el nivel considerado alto tiene solo el 22.86 %.- En este sentido y en función al objetivo se refleja que la percepción del personal operativo para la dimensión recepción de las notificaciones no es la más adecuada, ya que esta dimensión es una de las más importantes

por la relación que tiene con el quehacer diario y a mi entender este descontento refleja la percepción del personal de campo.

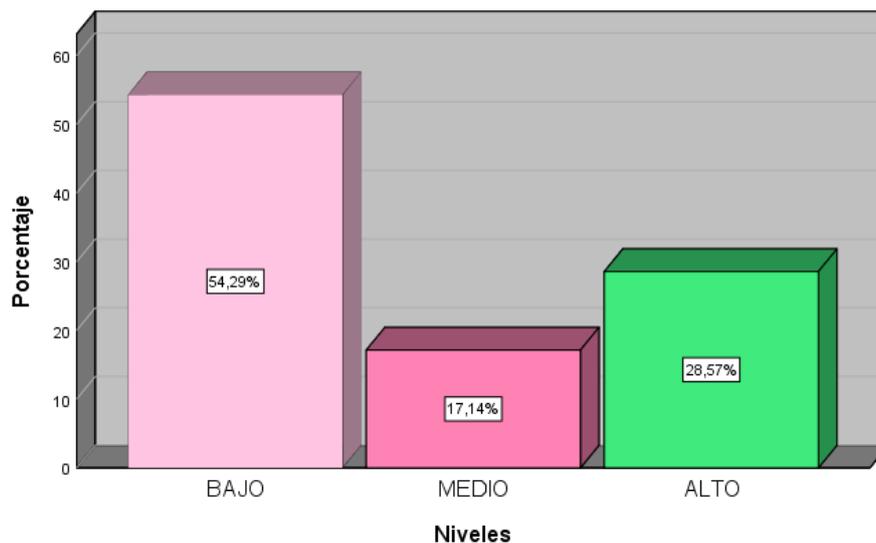
**Tabla 9.**

*Datos Agrupados de la dimensión 2 “Emisión de notificación” de la variable 1 “Gestión documentaria”*

**D2= Emisión de notificaciones (Agrupada)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	54,3	54,3
	MEDIO	6	17,1	71,4
	ALTO	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	

**D2: Emision de Notificaciones (Agrupada)**



**Figura 4. Emisión de Notificaciones (Agrupada)**

**Interpretación:**

Según los resultados que se aprecian en la tabla 9 y figura 4 se observa que los niveles de la dimensión emisión de las notificaciones es bajo con 54.29%, el nivel medio indica 17.14% y el nivel considerado alto tiene tan solo el 28.57 %.- En este sentido y en función al objetivo se refleja que la percepción del personal operativo por la dimensión emisión de las

notificaciones esta con una nota desaprobatoria y en merito a la verdad es la percepción que se percibe a diario, la administración debe realizar mejoras en este aspecto.

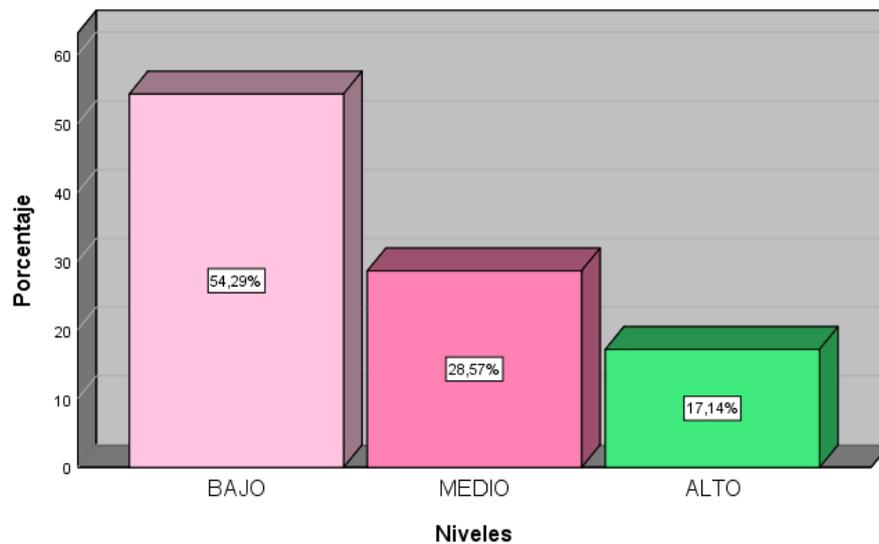
**Tabla 10.**

*Datos Agrupados de la dimensión 3 “Archivo de notificación” de la variable “Gestión documentaria”*

**D3= Archivo de notificaciones (Agrupada)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	19	54,3	54,3	54,3
MEDIO	10	28,6	28,6	82,9
ALTO	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**D3: Archivo de las notificaciones (Agrupada)**



**Figura 5. Archivo de las Notificaciones (Agrupada)**

**Interpretación:**

Según los resultados que se aprecian en la tabla 10 y figura 5 se observa que los niveles de la dimensión archivo de las notificaciones es bajo con 54.29%, el nivel medio indica 28.57% y el nivel considerado alto tiene tan solo el 17.14 %.- En este sentido y en función al objetivo se refleja que la

percepción del personal operativo por la dimensión archivo de las notificaciones esta con una nota muy desaprobatória, ya que entre el nivel bajo y medio suman 82.86 % es decir más de la tercera parte no están conformes con esta dimensión y sus etapas, la institución deberá realizar sus mejores esfuerzos para revertir esta percepción.

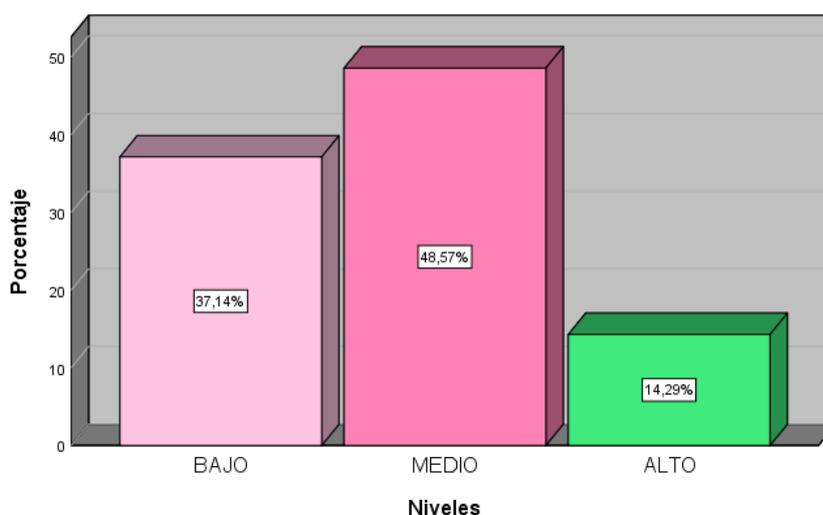
**Tabla 11.**

*Datos Agrupados de la dimensión 4 “Despacho de notificación” de la variable 1 “Gestión documentaria”*

**D4= Despacho de las notificaciones (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	37,1	37,1	37,1
	MEDIO	17	48,6	48,6	85,7
	ALTO	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**D4: Despacho de las notificaciones (Agrupada)**



**Figura 6. Despacho de las notificaciones (Agrupada)**

**Interpretación:**

Según los resultados que se aprecian en la tabla 11 y figura 6 se observa que el nivel de la dimensión despacho de las notificaciones es bajo con 37.14 %, el nivel medio señala el 48.57 % y el nivel alto registra solo el 14.29 %.- En este sentido y en función al objetivo se refleja que la percepción del personal operativo para la dimensión referida, se encuentra en una situación

muy delicada, ya que entre el nivel bajo y medio suman 85.71 % es decir mucho más de la tercera parte no están conformes con esta dimensión y sus etapas, el ente estatal deberá realizar ciertas modificaciones para mejorar esta percepción.

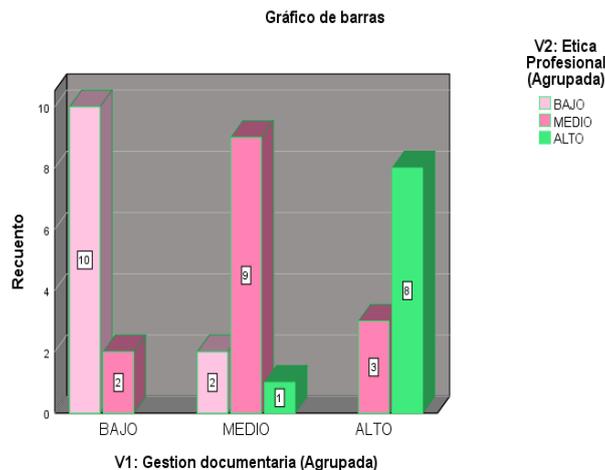
De los resultados obtenidos de las tablas y figuras precitados podemos colegir que el nivel de la variable gestión documenta y sus dimensiones y la variable ética profesional se encuentran entre el nivel bajo y medio con una preponderancia en el nivel bajo, estos alcances nos presentan un escenario complejo para quienes administran la gestión documentaria en este nivel.

**Tabla 12.**

*Tablas cruzadas: Variable 1 “Gestión documentaria” y la variables 2 “Ética profesional”*

**Tabla cruzada SUMAV1 (Agrupada)\*SUMAV2 (Agrupada)**

		<u>Ética profesional</u>			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
<b>Gestión documentaria</b>	BAJO	Recuento	10	2	0	12
		% del total	<b>28,6%</b>	5,7%	0,0%	34,3%
	MEDIO	Recuento	2	9	1	12
		% del total	5,7%	<b>25,7%</b>	2,9%	34,3%
	ALTO	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	8,6%	<b>22,9%</b>	31,4%
Total	Recuento	12	14	9	35	
	% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%	



**Figura 7. Gestión documenta (Agrupada)**

### Interpretación:

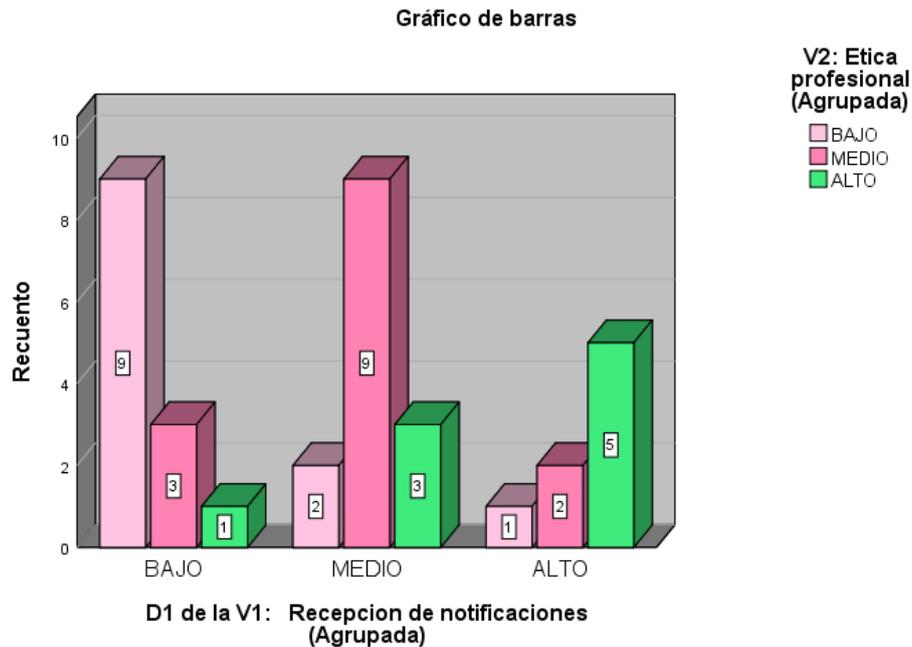
Tal como indican las gráficas de la tabla 12 y figura 7 que nos dicen que la gestión documentaria en un nivel bajo, señala que el 28.6 % de colaboradores perciben que la ética profesional es bajo, mientras que el 5.7 % es medio o regular.- Por otro lado, la gestión documentaria en un nivel medio o regular, indica que 25.7 % de colaboradores perciben que la ética profesional es medio o regular, mientras que el 5.7 % empleados señalan que es bajo y el 2.9 % considera que es alto.- Por último, la gestión documentaria en un nivel alto u optimo, señala que el 22.9 % de trabajadores de campo perciben que la ética profesional es alto, mientras que el 8.6 % indican que es medio o regular.

### Tabla 13.

*Tablas cruzadas: Dimensión 1 “Recepción documentaria” y la Variables 2 “Ética profesional”*

**Tabla cruzada SUMAD1 (Agrupada)\*SUMAV2 (Agrupada)**

		<u>Ética profesional</u>			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
<u>Recepción de</u> <u>notificaciones</u>	BAJO	Recuento	9	3	1	13
		% del total	<b>25,7%</b>	8,6%	2,9%	37,1%
	MEDIO	Recuento	2	9	3	14
		% del total	5,7%	<b>25,7%</b>	8,6%	40,0%
	ALTO	Recuento	1	2	5	8
		% del total	2,9%	5,7%	<b>14,3%</b>	22,9%
Total	Recuento	12	14	9	35	
	% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%	



**Figura 8.** *Recepción de notificaciones (Agrupada)*

**Interpretación:**

Conforme a la tabla 13 y la figura 8; la recepción de notificaciones en un nivel bajo, señala que el 25.7 % de personal operativo perciben que la ética profesional es bajo, mientras que el 8.6 % señala que esta en el nivel medio o regular y el 2.9 % refiere que es óptimo.- Por otro lado, la recepción de notificaciones en un nivel medio o indica que el 25.7 % de servidores perciben que la ética profesional es medio o regular, mientras que el 8.6 % señala que es alto u óptimo y el 5.7 % refiere que es bajo o deficiente.- Finalmente la recepción de notificaciones en un nivel alto u óptimo indica que es de 14.3 % de personal de campo perciben que la ética profesional es alto u óptimo, mientras que el 5.7 % de colaboradores perciben que la ética profesional es medio o regular, mientras que el 2.9% señala que es bajo o ineficiente

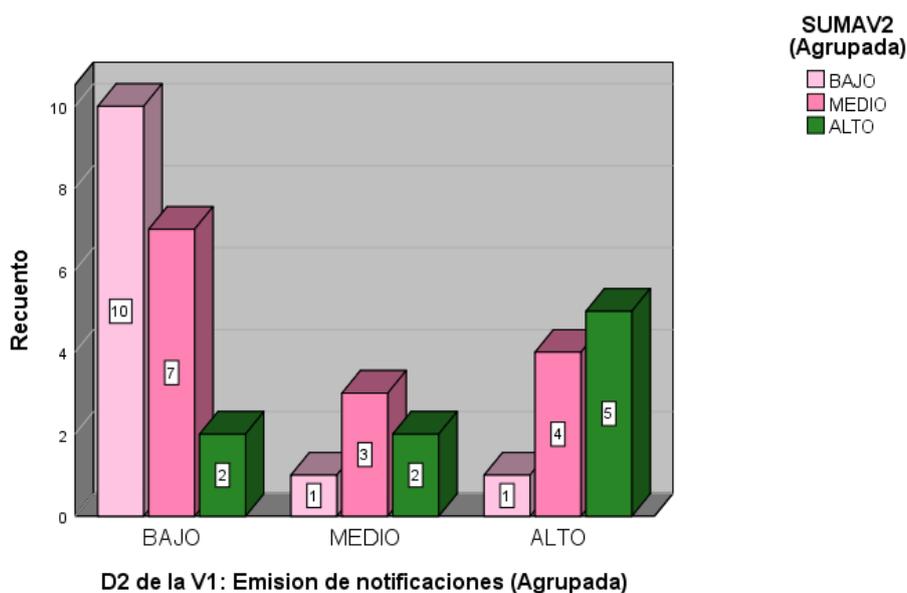
**Tabla 14.**

*Tablas cruzadas: Dimensión 2 “Emisión de notificaciones” y la Variables 2 “Ética profesional”*

**Tabla cruzada:D2 Emisión de notificaciones (Agrupada)\*SUMAV2 (Agrupada)**

		<u>Ética profesional</u>				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
<b><u>Emisión de notificaciones</u></b>	BAJO	Recuento	10	7	2	19
		% del total	<b>28,6%</b>	20,0%	5,7%	54,3%
	MEDIO	Recuento	1	3	2	6
		% del total	2,9%	<b>8,6%</b>	5,7%	17,1%
	ALTO	Recuento	1	4	5	10
		% del total	2,9%	11,4%	<b>14,3%</b>	28,6%
Total	Recuento	12	14	9	35	
	% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%	

**Gráfico de barras**



**Figura 9. Emisión de notificaciones (Agrupada)**

### Interpretación:

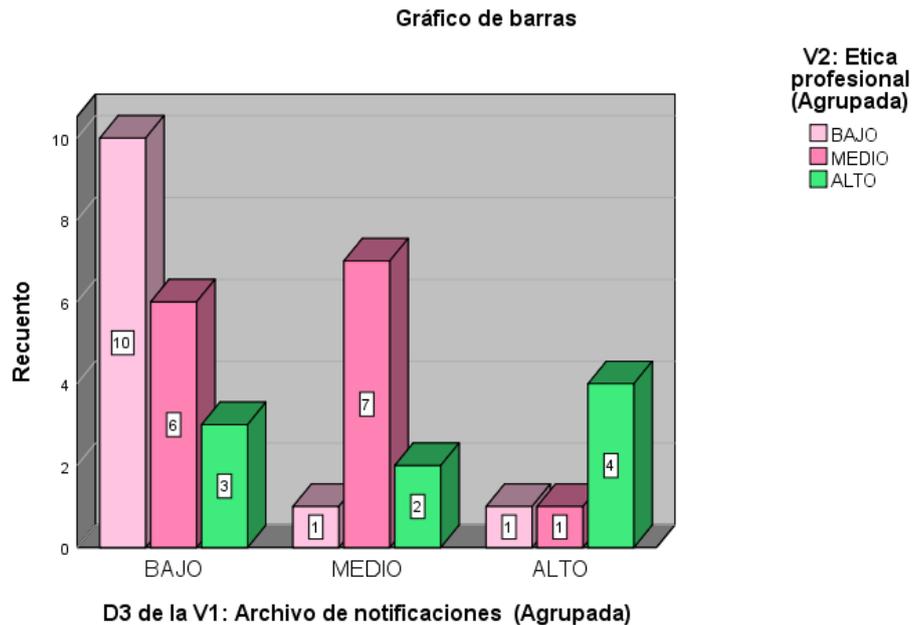
Como se aprecia en la tabla 14 figura 9, la emisión de notificaciones en un nivel bajo o deficiente, indica que el 28.6 % del personal encuestado percibe que la ética profesional es bajo, mientras que el 20 % señala que es medio o regular y solo el 5.7 % advierten que es alto u óptimo.- En cuanto a la emisión de notificaciones en un nivel medio o regular indica que el 8.6 % de colaboradores perciben que la ética profesional es regular o medio, mientras que el 5.7 % indican que es alto u optimo y el 2.9 % evidencia que es bajo o deficiente.- Y por último la emisión de notificaciones en un nivel alto indica que es 14.3 % de colaboradores de campo perciben que la ética profesional es alto, mientras que el 11.4 % de trabajadores percibe que la ética profesional es medio o regular, por otro lado el 2.9 % señala que es bajo o ineficiente.

### Tabla 15.

*Tablas cruzadas: Dimensión 3 “Archivo de notificaciones” y la Variables 2 “Ética profesional”*

**Tabla cruzada SUMAD3 (Agrupada)\*SUMAV2 (Agrupada)**

			<u>Ética profesional</u>			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
<u>Archivo de notificaciones</u>	BAJO	Recuento	10	6	3	19
		% del total	<b>28,6%</b>	17,1%	8,6%	54,3%
	MEDIO	Recuento	1	7	2	10
		% del total	2,9%	<b>20,0%</b>	5,7%	28,6%
	ALTO	Recuento	1	1	4	6
		% del total	2,9%	2,9%	<b>11,4%</b>	17,1%
Total	Recuento	12	14	9	35	
	% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%	



**Figura 10.** *Archivo de notificaciones (Agrupada)*

**Interpretación:**

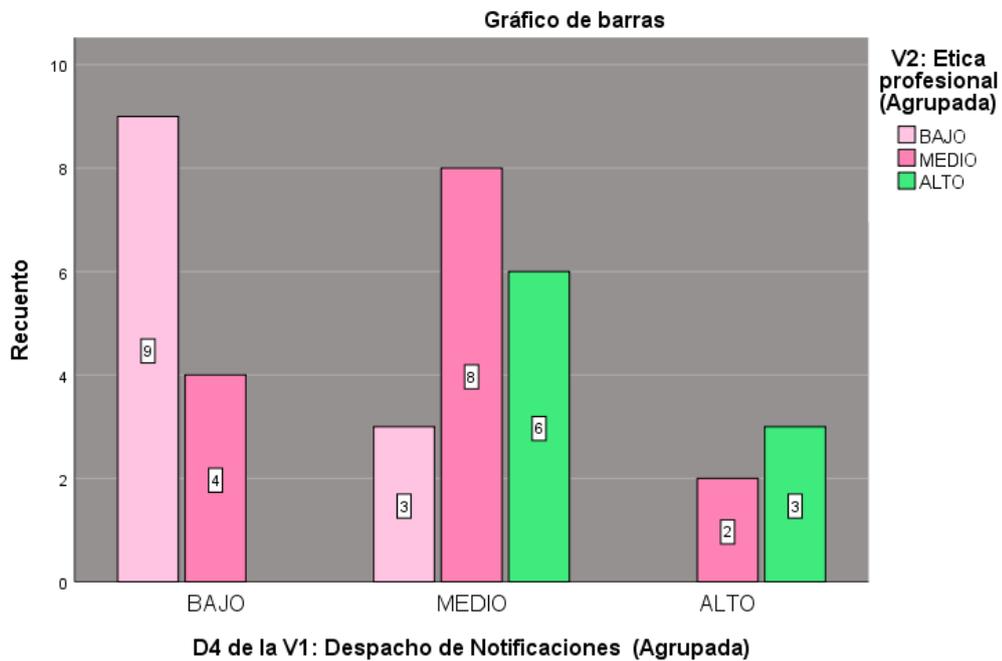
Como se señala en la tabla 15 y figura 10, el archivo de notificaciones en un nivel bajo, señala que el 28.6 % de los colaboradores encuestados tienen una percepción que la ética profesional es baja o deficiente, por otro lado el 17.1 % señala que es medio o regular y solo el 8.6 % estiman que es alto u óptimo.- Con referencia al archivo de las notificaciones en el nivel medio se observa que el 20 % de servidores de campo aprecian que la ética profesional es regular o medio, mientras que el 5.7 % señalan que es alto y el 2.9 % evidencian que es medio o regular.- En última instancia queda la emisión de notificaciones en un nivel alto indica que solo el 11.4 % del personal de campo perciben que la ética profesional es alto u óptimo, mientras que el 2.9 % se percibe que la ética profesional es medio y bajo o ineficiente.

**Tabla 16.**

*Tablas cruzadas: Dimensión 4 “Despacho de notificaciones” y la Variables 2 “Ética profesional”*

**Tabla cruzada SUMAD4 (Agrupada)\*SUMAV2 (Agrupada)**

		<u>Ética profesional</u>			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
<u>Despacho de notificaciones</u>	BAJO	Recuento	9	4	0	13
		% del total	<b>25,7%</b>	11,4%	0,0%	37,1%
	MEDIO	Recuento	3	8	6	17
		% del total	8,6%	<b>22,9%</b>	17,1%	48,6%
	ALTO	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	5,7%	<b>8,6%</b>	14,3%
Total	Recuento	12	14	9	35	
	% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%	



**Figura 11. Despacho de Notificaciones (Agrupada)**

**Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 16 y figura 11, el despacho de notificaciones en un nivel bajo, señala que el 25.7 % de los trabajadores encuestados tienen una percepción que la ética profesional es baja o ineficiente, por otro lado el 11.4 % señala que es medio o regular.- Con referencia al despacho de notificaciones en el nivel medio se aprecia que el 22.9 % de trabajadores perciben que la ética profesional es regular o medio, mientras que el 17.1 % considera que es alto u óptimo y el 8.6 % evidencian que es bajo o deficiente.- Con referencia al archivo de las notificaciones en el nivel bajo se observa que el 8.6 % de servidores de campo aprecian que la ética profesional es alto u óptimo, mientras que el 5.7 % señalan que es medio o regular.

**4.2 Análisis Inferencial****4.2.1 Prueba de normalidad de nuestro instrumento**

Para la prueba de normalidad se empleó a Shapiro Wilk, ya que el universo encuestado fue de 35, el cual fue menor a 50.

H0= Existe una normalidad en los cuestionarios aplicados respecto a las preguntas

H1= No existe una normalidad en los cuestionarios aplicados respecto a las preguntas

Significancia de error 0.05

Para que se produzca un valor no paramétrico el resultado debe ser menor 0.05

**Tabla 17.***Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión documentaria	,797	35	,000
V2 Ética profesional	,805	35	,000
D1V1Recepción de notificación	,801	35	,000
D2V1Emisión de notificaciones	,713	35	,000
D3V1Archivo de noticiones	,737	35	,000
D4V1Despacho de notificación	,791	35	,000

**Interpretación:**

En vista que el valor de sig.= 0.000 < 0.005, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0), y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1) Los datos de la muestra no se distribuyen de forma normal, es por ello que, para la prueba de hipótesis planteada en el presente labor de investigación se empleara la prueba NO paramétrica Rho de Spearman.

Continuando con el desarrollo de esta labor investigativa y obtenido los resultados se validara las hipótesis generales y específicas planteadas en la introducción del presente estudio:

De acuerdo al número de encuestados (35 colaboradores), se usó el estadístico Shapiro Wilk el cual nos indica un indicador favorable.

**4.2.2 Prueba de Hipótesis****Prueba Hipótesis General:**

Se usó al Coeficiente de Rho Spearman como prueba no paramétrica para comprobar su relación y aceptación de la hipótesis propuesta:

HG1:(HIPOTESIS ALTERNA) Existe una estrecha relación entre la gestión documentaria y la ética profesional en los servidores en un área del sistema previsional

HG0:(HIPOTESIS NULA) No existe una estrecha relación entre la gestión documentaria y la ética profesional en los servidores en un área del sistema previsional

Valor de significancia 0.005

Regla de decisión:

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y se acepta la  $H_{G1}$

**Tabla 18.**

*Prueba de correlación entre las variables 1 “Gestión documentaria” y la variable 2 “Ética profesional.”*

**Correlaciones**

		Gestión documentaria	Ética profesional
<u>Rho de Spearman</u>	Gestión documentaria	1,000	,821**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
	Ética profesional	,821**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

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

**Interpretación:**

El tabla 18 muestra el valor de significancia de .000 que es menor a .821 el cual muestra una correlación positiva entre las variables con un carácter de 82.1 % siendo una significancia positiva alta, en ese sentido se muestra que existe una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general,  $H_{G1}$ : “Existe una estrecha relación entre la gestión documentaria y la ética profesional en los servidores en un área del sistema previsional”.-.- Con estos resultados se concluye que la gestión documentaria se relaciona significativamente con la ética profesional.

**Tabla 19.***Tabla de Correlación y significancia*

Valor de Rho	Significado
<b>-1</b>	<b>Correlación Negativa grande y perfecta</b>
-0.0 a -0.99	Correlación Negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación Negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación Negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación Negativa muy baja
-0.01 a -0.19	Correlación Negativa muy baja
<b>0</b>	<b>Correlación Nula</b>
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.0 a 0.99	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	<b>Correlación positiva grande y perfecta</b>

### Hipótesis específica 1:

HG1: Si existe relación entre la recepción de notificación y la ética profesional.

HG0: No existe relación entre la recepción de notificación y la ética profesional.

Regla de decisión:

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta la HG1

### Tabla 20.

*Prueba de correlación entre la dimensión D1 "Recepción de notificación" y la variable V2 "Ética profesional"*

		Correlaciones		
			Recepción de notificaciones	Ética profesional
<u>Rho de Spearman</u>	Recepción de notificaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Ética profesional	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

### Interpretación:

El cuadro muestra el valor de significancia de .000 que es menor a .570 el cual muestra una correlación entre las variables con un carácter de 57 % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, HG1: Si existe relación entre la recepción de notificación y la ética

profesional.- .- Con estos resultados se concluye que la recepción de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

### Hipótesis específica 2:

HG1: Si existe relación entre la Emisión de notificación y la ética profesional.

HG0: No existe relación entre la Emisión de notificación y la ética profesional.

Regla de decisión:

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta la HG1

### Tabla 21.

*Prueba de correlación entre la dimensión D2 Emisión de la notificación y la variable V2 Ética profesional*

			<b>Correlaciones</b>		
			Emisión de la notificación	Ética profesional	
<u>Rho de Spearman</u>	Emisión de la notificación	Coeficiente de correlación	1,000	,483**	
		Sig. (bilateral)	.	,003	
			N	35	35
	Ética profesional	Coeficiente de correlación	,483**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,003	.	
				N	35

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

### Interpretación:

El cuadro muestra el valor de significancia de .003 que es menor a .483 el cual muestra una correlación entre las variables con un carácter de 48.30 % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, HG1= “Si existe relación entre la Emisión de notificación y la ética profesional.- Con estos resultados se concluye que la emisión de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

### Hipótesis específica 3:

HG1: Si existe relación entre la Archivo de notificación y la Ética Profesional.

HG0: No existe relación entre la Archivo de notificación y la ética profesional.

Regla de decisión:

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y se acepta la HG1

### Tabla 22.

*Prueba de correlación entre la dimensión D3 Archivo de notificaciones y la variable V2 Ética profesional*

		Correlaciones		
			Archivo de notificaciones	Ética profesional
Rho de Spearman	Archivo de notificaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	35	35
	Ética profesional	Coefficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	35	35

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

### Interpretación:

El cuadro muestra el valor de significancia de .009 que es menor a .433 el cual muestra una correlación entre las variables con un carácter de 43.30 % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, HG1= "Si existe relación entre la Archivo de notificación y la ética profesional.-.- Con estos resultados se concluye que el archivo de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

### Hipótesis específica 4:

HG1: Si existe relación entre la Despacho de notificación y la ética profesional.

HG0: No existe relación entre la Despacho de notificación y la ética profesional.

Regla de decisión:

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y se acepta la HG1

### Tabla 23.

*Prueba de correlación entre la dimensión D4 Despacho de notificaciones y la variable V2 Ética profesional*

		<b>Correlaciones</b>		
			Despacho de notificaciones	Ética profesional
<u>Rho de Spearman</u>	Despacho de notificaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Ética profesional	Coefficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

### Interpretación:

El cuadro muestra el valor de significancia de .000 que es menor a .630 para ello se muestra una correlación entre las variables con un carácter de 63. % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, HG1= Si existe relación entre la Despacho de notificación y la ética profesional.-.- Con estos resultados se concluye que el despacho de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

## V.- DISCUSIÓN

A continuación se realizara la comparación de los resultados obtenidos en el presente estudio con los resultados expuestos con cada uno de los antecedentes, se obtuvo como coeficiente de correlación de Rho Spearman **0.821 %** este resultado nos indica que existe una relación positiva alta entre las variables con un carácter de 82.1 % siendo una significancia positiva alta y con un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$  calificando como altamente significativo, la hipótesis nula se rechaza y se admite la hipótesis general.- Así mismo la gestión documentaria indica que el 34.3 % de encuestados apuntan que es bajo o ineficiente y el mismo porcentaje refiere que es medio.- En ese mismo sentido, la gestión documentaria en un nivel bajo, señala que el 28.6 % de colaboradores perciben que la ética profesional es bajo.- Por otro lado, la gestión documentaria en un nivel medio o regular, indica que 25.7 % de colaboradores perciben que la ética profesional también es medio o regular.- Por último, la gestión documentaria en un nivel alto u óptimo, señala que el 22.9 % de trabajadores de campo perciben que la ética profesional es alto.- Si bien existe correlación considerable entre las variables.

Con referencia a la variable gestión documentaria y dentro del marco teórico se mostraron investigaciones de Cruz (2020), Meneses (2019) y Corcuera (2020), estos estudios investigatorios avalan y mantienen una similitud con los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual es una señal del camino que se está trazando.- Estos resultados acompañan lo manifestado en la sección de la introducción referente a las noticias divulgada por la República, el diario Peru21, BBC de Londres y la NBC de los estados unidos.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis específica 1 “Recepción de notificación” muestra el valor de significancia de .000 que es menor a .570 el cual muestra una correlación entre las variables con un carácter de 57 % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de

significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,  $H_a =$  “Si existe relación entre la recepción de notificación y la ética profesional”.- Con estos resultados se concluye que la recepción de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis específica 2 “Emisión de notificación” muestra el valor de significancia de .003 que es menor a .483 el cual muestra una correlación entre las variables con un carácter de 48.30 % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,  $H_a =$  “Si existe relación entre la emisión de notificación y la ética profesional”.- Con estos resultados se concluye que la emisión de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis específica 3 “Archivo de notificación” muestra el valor de significancia de .009 que es menor a .433 el cual muestran una correlación entre las variables con un carácter de 43.30 % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,  $H_a =$  “Si existe relación entre el archivo de notificación y la ética profesional”.- Con estos resultados se concluye que la archivo de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis específica 4 “Despacho de notificación” muestra el valor de significancia de .000 que es menor a .630 para ello se muestra una correlación entre las variables con un carácter de 63. % siendo una significancia positiva moderada, en ese sentido se muestra que existe apenas una proximidad entre ambas variables y en un nivel de

significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , y tal como lo muestra la prueba de hipótesis precedente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,  $H_a =$  "Si existe relación entre el despacho de notificación y la ética profesional".- Con estos resultados se concluye que el despacho de notificaciones se relaciona moderadamente con la ética profesional.

Con respecto a la norma española descrita en el marco teórico es importante precisar que ayudo significativamente en el desarrollo de la labor investigatoria para la elaboración del instrumento, puesto que sus atributos o dimensiones describen con precisión gran parte de las etapas por las cuales fluye la gestión documentaria y ha sido de fácil adaptabilidad a los subprocesos por las cuales atraviesa esta variable.- Así mismo debido a sus importantes características se eligió a Hortal (2010), ya que el aporte que realizó con su teoría sobre la ética profesional y con el desarrollo de las dimensiones o características ayudo significativamente en aclarar conceptos y a partir de ello favorecer en esta investigación con el desarrollo del instrumento.

En cuanto al instrumento resulto pertinente, puesto que cubrió en gran parte la labor que realiza el personal de campo, así como también aspectos personales vinculados a la actitud y valores éticos de cada uno de los encuestados ya sea de forma directa o indirecta, sobre las preguntas elaboradas considero que son las adecuadas ya que fueron de fácil interpretación, quizás se pudo explorar un poco más con la formulación de preguntas con respecto a la gerencia o al papel que desarrollan los funcionarios vinculados a este proceso pero hubiera resultado laborioso contestar completamente y esa no era la finalidad.

Si bien existe correlación entre las variables, cabe indicar que la relación de todas las dimensiones de la gestión documentaria con la variable ética profesional a mi parecer el resultado no refleja la realidad en la que se desarrolla esta área de la institución, al parecer los encuestados no han manifestado con plenitud lo que piensan o sienten a pesar que se hizo

hincapié en esta ha sido anónima, pero queda de manifiesto el producto de las dimensiones de los coeficientes de correlación de Rho Spearman ya que los resultados no son los óptimos deseados de una institución que cuenta con tecnología de punta y profesionales especializados en la institución.

## VI CONCLUSIONES

- Primera.** En esta instancia de la investigación se obtuvo el resultados que determinan la relación que existe entre la gestión documentaria y la ética profesional en un área del sistema previsional, Lima, 2022 con una correlación de Pearson positiva alta de 0.821 (82.10 %), en ese sentido se muestra que existe una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Segunda.** En esta etapa de la labor investigatoria se obtuvo el producto que determinan la relación que existe entre la recepción de notificaciones y la ética profesional en un área del sistema previsional, Lima, 2022 con una correlación de Pearson positiva moderada de 0.570 (57.00 %), en ese sentido se muestra que existe una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Tercera.** En este tramo de la investigación se obtuvo la conclusión que determina la relación que existe entre la emisión de notificaciones y la ética profesional en un área del sistema previsional, Lima, 2022 con una correlación de Pearson positiva moderada de 0.483 (48.30 %), en ese sentido se muestra que existe una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Cuarta.** Con respecto a las conclusiones de la investigación, se obtuvo el resultado que determinan la relación que existe entre el archivo de notificaciones y la ética profesional en un área del sistema previsional, Lima, 2022 con una correlación de Pearson positiva moderada de 0.433 (43.30 %), en ese sentido se muestra que existe una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Quinta.** En esta instancia de la investigación se obtuvo el resultado que determinan la relación que existe entre el despacho de notificaciones y la ética profesional en un área del sistema previsional, Lima, 2022 con una correlación de Pearson positiva moderada de 0.630 (63.00 %), en ese sentido se muestra que existe una proximidad entre ambas variables y en un nivel de significancia bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ .

## VII RECOMENDACIONES

**Primera.** La recomendación para esta institución pública es la de reforzar la gestión documentaria con la finalidad de mejorar este proceso en sus diferentes etapas y esta a su vez se reflejara las mejoras en la ética profesional de los servidores que realizan labor de campo, para beneficio de este proceso se deberá realizar talleres de liderazgo, así como también reforzar las zonas blandas de los líderes de cada grupo de trabajo y/o encargados que realizan esta función.

**Segunda.** La recomendación para esta institución pública, dirigida al trámite de la recepción de notificaciones pasa por primero la de sincerar la percepción del personal de campo para que a partir de ello se realice una lluvia de ideas con la finalidad de considerar las propuestas más posibles de ejecutar y posteriormente poner en práctica los mejores planteamientos, ya que la solución está en cada uno de ellos, toda vez que son los usuarios directos de este subproceso y saben la realidad en su plenitud.

**Tercera.** La recomendación para esta institución pública, con respecto al trámite de la emisión de notificaciones, pasa por reforzar esta etapa realizando una serie de conversatorios entre el personal de campo con el propósito de unificar criterios y elaborar una lista de necesidades requeridas para realizar una buena labor y a partir de ello se verán las mejoras en este sentido.

**Cuarta.** La recomendación para esta institución pública, con respecto al trámite del archivo de notificaciones de debe implementar programas de capacitación con el propósito de apoyar al personal de campo para que cuente con una información de respaldo para salvar responsabilidades en el futuro, ya que el proceso de digitación de estas labores no es responsabilidad, ni su función de los trabajadores de campo, en este sentido contara con documentos físicos y lógicos si es necesario.

**Quinta.** La recomendación para esta institución pública, con respecto al trámite del despacho de notificaciones, pasa por realizar un focus grup con el

propósito de encontrar sugerencias válidas para ser llevadas a cabo y a partir de ello fortalecer la relación con charlas periódicas, en ese sentido se encontrará poco a poco el camino ideal y la mejora de este trámite o también colocar un buzón de sugerencias para saber de forma directa las inquietudes de los servidores.

## REFERENCIAS

- Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas ACFFAA. Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la ACFFAA.  
<https://www.gob.pe/institucion/acffaa/colecciones/6391-manual-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad>
- Beauchamp, T y Childress, J. (2001) Principles of Biomedical Ethics, quinta Edition, New York, Oxford University Press.
- Bermejo, Francisco (2002) La ética del trabajo social, Bilbao, España, Desclée de Brouwer, S.A.
- Bernal, C. (2016) metodología de la investigación. Editorial Pearson. Colombia.
- Bunge, M. (2009) La investigación científica su estrategia y filosofía. Siglo Veintiuno editores, México.
- Carrasco. Oscar (2017) La Enseñanza de la Ética y Bioética en las Facultades de Medicina. Revista Medica la Paz. Bolivia la Paz.  
<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726>
- Chavez. Y, Pérez. H, (2012). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento nociones e interrelaciones. Biblioteca Nacional de Cuba José Martí. [https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=570445289582017000100010&script=sci\\_arttext](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=570445289582017000100010&script=sci_arttext)
- Coasaca, N. Argota, G., Celi, L.; Campos, R. y Mendes, Ch. (2016). Ética Profesional y su Concepción responsable para la Investigación Científica. Campus, (2), pp. 223-234.  
<https://www.usmp.edu.pe/campus/pdf/revista22/articulo7.pdf>
- Congreso de la república del Perú, (2002, 22 de Julio). Ley 27815. Ley del código de ética de la función pública.

<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828190-27815>.

Constitución Política del Perú de 1993 (1993, 29 de Diciembre). Artículo N° 11  
<https://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>.

Corcuera, C. J. (2020). La Gestión documentaria y el trámite del proceso de divorcio en la Sala Civil de S.J.L.-2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional.-  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40789>.

Costa de Luna, L. y Guimarães G. (2021). Muestreo en la educación básica: Análisis de las orientaciones curriculares y libros de textos en Brasil y Andalucía–España.  
<https://union.fespm.es/index.php/UNION/article/view/284>

Cruz, K. K. (2021). Gestión documentaria y simplificación administrativa en la oficina de integridad de EsSalud 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional.-  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53674>.

Decreto Ley N° 19990 (1974, 24 de Abril), Creación del Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social. Diario Oficial el peruano, Lima, Perú,  
[https://www.onp.gob.pe/seccion/centro\\_de\\_documentos/Documentos/758.df](https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/758.df)

Decreto Supremo N° 354-2020-EF (2020, 26 de noviembre), Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú. Aprueban Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones.

Decreto Ley N° 27815 (2020, 4 de Julio), Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú. Reglamentó de la ética de las labores de los servidores del estado de la función pública <https://img.lpderecho.pe/wp->

[content/uploads/2020/07/Resolucion-6-2020-SERVIR-TSC-imputacion-codigo-de-etica-LP.pdf](#)

Diario Peru21 (2018, 7 de Agosto) Dictan 36 meses de prisión preventiva a Implicados por presunta corrupción en la ONP.

<https://peru21.pe/politica/dictan-prision-preventiva-presuntos-actos-corrupcion-onp-419681-noticia/>

Fernandez. L, (2007). Gestión Documental. Instituto de Estudios Superiores en Administración.

<http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>

Fernandez. G, (1999) Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales. Ediciones Adhara, S.L. España.

[https://biblioteca.unex.es/tesis/Manual\\_organizacion\\_archivos\\_gestion.pdf](https://biblioteca.unex.es/tesis/Manual_organizacion_archivos_gestion.pdf)

Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación: manual autoformato interactivo. Huancayo: Universidad Continental.

Heinz. D, (2001). Nueva guía para la investigación científica. Editorial Planeta México.

Henríquez, D. E. (2021). Construcción y validación de un cuestionario para conocer la opinión de los docentes. Universidad de Chile. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile, Facultad de Medicina.]. Repositorio digital Institucional.- <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/183684>.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

Hernández, S. & Baptista, L. (2014). Recolección de datos cuantitativos *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill

- Hirsch, Ana (2014). "Ética profesional como proyecto de investigación" en Teoría de La Educación. Revista Interuniversitaria, Ediciones Universidad de Salamanca.
- Hirsch, Ana (2003) "Ética profesional como proyecto de investigación", en: Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria, Vol. 15, España, Ediciones Universidad de Salamanca, pp. 235 -258.
- Hortal, A. (2010). Ética general de las profesiones. (3ªed.). España: Desclée de Brouwer. <http://fliphtml5.com/kkzq/zzfl/basic/pp.101-150>
- International Development Bank [BID]. (2017, 4 of april) 1300 New York Avenue. <https://blog.ucc.edu.ar/siv/files/2019/12/BANCO-INTERAMERICANO-DE-DESARROLLO-1.pdf>.
- International Labor Organization [OIT]. (2017-2019).The Universal social protection to achieve the Sustainable Development Goals [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_624890.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_624890.pdf)
- La Republica (2015, 23 de Mayo). Estafaron a ONP hace diez años y siguen prófugos. <https://larepublica.pe/politica/190745-estafaron-a-onp-hace-diez-anos-y-siguen-profugos/>
- López, M. (2013). Ética profesional y complejidad .Revista. Perfiles Educativos. (142), pp. 43-52. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35n142/v35n142a20.pdf>
- Márquez, L. A. (2018) Compromiso Ético en el desempeño de los docentes de Postgrado de la Face-UC. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela]. Repositorio digital institucional.- <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6642/1/amarquez.pdf>

Méndez, C. (1995) Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de la investigación en ciencias empresariales. Alpha editorial.  
<https://www.alphaeditorial.com/Papel/9789587786606/Metodolog%c3%ada+De+La+Investigaci%c3%b3n>

Meneses, S. L. (2019). Gestión documentaria y la productividad en la Empresa de Servicios, Andeco S.A.C. Lima, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional.-  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39147>.

Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2018, 28 de Julio). Dirección de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas.  
<https://elcomercio.pe/lima/detienen-ex-funcionario-mef-presunto-caso-orrupcion-lavado-activos-noticia-541115-noticia/>

Mohd, R. N. (2011) Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling Test. Tests. Vol. 12, num.2, pp. 248-255, University technology MARA. Shah Alam, Selangor, Malasya. <https://www.researchgate.net/profile/Bee-Yap/publication/267205556-Power-comparisons-of-Shapiro-Wilk-Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors-and-Anderson-Darling-tests/links/5477245b0cf29aged61446e1/Power-Compararisons-of-Shapiro-Wilk-Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors-and-Anderson-Darling-Test.pdf>

Morán, G. y Alvarado, d. (2010) Métodos de Investigación. Pearson education, México.

Oficina de Normalización Previsional (O. N. P, Lima 7 de Diciembre 1992). Sistema de Consulta Individual de Empleadores y Asegurados. Registra a todos los aportantes al S.N. P. antes de julio 1999.

Oficina de Normalización Previsional (O. N. P, Lima 7 de Diciembre 1992). Módulo de Consulta de la Cuenta Individual del Asegurado al Sistema Nacional de Pensiones (S.N.P.) Registra a todos los aportantes al S.N. P.

Desde de Julio 1999 hasta el último mes que aporta.

Padilla, G. H. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato de Ecuador]. Repositorio digital institucional.- <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33475>

Pillasagua, C. L. (2016). La Gestión documental y su Influencia en la conservación de la Información en la Empresa Ecuaquimica C.A. Guayaquil. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile.]. Repositorio digital institucional.- <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1485/1/T-ULVR-1493.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros PCM. Secretaria del gobierno digital N° 001-2017-PCM/SEGDI del 09 de Agosto del 2017. Aprobación del modelo de gestión de documentos. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC. Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITD. [http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/03\\_sitd.pdf](http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/03_sitd.pdf)

Roa, G, (2017) La Ética Profesional. Paraguay. <https://www.columbia.edu.py/institucional/revista-cientifica/articulos-de-revision/869-la-ética-profesional>

Salazar, B. J. (2021). La Ética Profesional y El Compromiso Laboral en servidores administrativos de una institución del Poder Legislativo, Lima 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Reposit. digital institucnal.- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82488>.

Sanchez, Z. G. (2021). Ética profesional en el desempeño laboral de los servidores públicos de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Provincia de Bolívar, Ecuador 2021. [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional.-

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67680>.

Stephen L. (2021, 08 of March) National Broadcasting Company, Democrats defend \$86 billion bailout for union pensions in COVID relief bill. NBC, 1 <https://myNBC15.com/democrats-defend-86-billion-bailout-for-union-pensions-in-covid-relief-bill>

Sarah, C. (2021, 02 of June). Pension scandal: 'I've lost 14 years of payments. BBC, 2 <https://www.bbc.com/news/business-57314686>

Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción-SENCICO. Manual de Gestión de procesos y Procedimientos- MGPP V.2. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2406195/Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20y%20Procedimientos%202021%20-%20Incluye%20Anexos%20vff%5BR%5D%5BHAV%5D.pdf.pdf>

UNE – ISO 30301: 2019 Información y documentación Sistema de gestión para los documentos (7 de Noviembre). <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0062850>

United Nations Organization [ONU] (2018, December 1) The Law to Social Security. Article 22. <https://news.un.org/es/story/2018/12/1447441>

Yarasca, Q. V. (2019). Ética Profesional y Calidad de la Enseñanza Universitaria en docentes en la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional.- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40234>.

Yurén, T. (2013). Ética profesional y praxis. Una revisión desde el concepto de Agencia. Ciudad de México sep. 2013. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982013000400016](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400016)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables Tabla 24.

*Variable 1. Gestión Documentaria*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Recepción de Notificaciones	Notificaciones	1,2	<b>Ordinal de tipo Likert</b> [1] “Totalmente en desacuerdo”	<b>“Alto”</b> [63 – 95]
	Prioridad	3,4 y 5		
Emisión de Notificaciones	Control de Calidad	6,7,8,9 y 10	[2] “En desacuerdo”	<b>“Medio”</b> [31 – 62]
	Plazo oportuno			
Registro de Notificaciones	Actualización	11,12,13 14 y 15	[3] “Indiferente”	<b>“Bajo”</b> [19-30]
	Preferencia			
Registro de Notificaciones	Plazo	16, 17 y 18	[4] “De acuerdo ”	
	Capacitación			
Registro de Notificaciones	Notificaciones con error		[5] “Totalmente de acuerdo ”	
	Calidad de Notificaciones			
Registro de Notificaciones	Políticas			
	Archivo copias			
Registro de Notificaciones	Archivo de Copia			
	Implementos			
Registro de Notificaciones	Archivamiento			
	Acceso			
Registro de Notificaciones	Programa de Capacit.			
	Procedimiento			
Registro de Notificaciones	Manejo de Inform.			

**Tabla 25.**

*Variable 2. “Ética Profesional”*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
Principio de Beneficio	Integridad	1,2,3,4	<b>Ordinal de tipo Likert</b> <b>[1]</b> “Totalmente en desacuerdo”	<b>“Alto”</b> [67 – 100]
	Congruencia			
	Consejos externo			
	Confidencialidad			
	Veracidad	,5 y 6	<b>[2]</b> “En desacuerdo”	
Principio de Autonomía	Deshonestidad	7,8,9,10	<b>[3]</b> “Indiferente”	<b>“Medio”</b> [33 – 66]
	Comportamiento		<b>[4]</b> “De acuerdo ”	
	Distribución		<b>[5]</b> “Totalmente de acuerdo ”	
	Satisfacción	11 y 12		<b>“Bajo”</b> [20-32]
	Autonomía			
	Consciencia			
Principio de Justicia	Limitaciones	13,14,15,16		
	Respeto			
	Distribución	17 y 18		
	Procedimiento			
	Reembolso			
Código Etica				
Plazos				
Procedim. de atención.				

## **Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**

### **Ficha técnica del instrumento Gestión Documentaria.**

#### **Instrumento 1 Gestión Documentaria**

##### **Ficha técnica**

**Nombre de Instrumento:** Cuestionario sobre la Gestión documentaria

**Autor:** Angel Gail Benites Lucano

**Año:** 2022

**Tipo de Instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Medir el grado de relación que existe entre la Gestión documentaria y la Ética Profesional

**Población:** Servidores de una Institución que administra las Previsiones sociales

**Número de Ítems:** Se formuló 18 ítems

**Aplicación:** Encuesta virtual y presencial

**Tiempo de administración:** 45 minutos

**Normas de aplicación:** El colaborador seleccionara cada ítem a su conveniencia

**Escala:** Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

**Niveles y rangos:** Bajo [9-30], Medio [31-62], y Alto [63-95]

## ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la Gestión Documentaria y la Ética Profesional en la O.N.P. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.- **TOTAL ACUERDO (5) ACUERDO (4) INDIFERENTE (3) DESACUERDO (2) TOTAL DESACUERDO (1)**

<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA</b>									
<b>1. LA RECEPCIÓN</b>					<b>Escala</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01.</b>	Todas las notificaciones cuentan con sus reportes y evidencias								
<b>02.</b>	Las notificaciones consideradas urgentes son atendidas de forma prioritaria.								
<b>03.</b>	Todas Las notificaciones recepcionadas, cuentan con un control permanente								
<b>04.</b>	Todas las notificaciones recepcionadas son entregadas dentro de los plazos establecidos.								
<b>05.</b>	Todas las notificaciones recepcionadas están con la ruta actualizadas								
<b>2. LA EMISIÓN</b>					<b>Escala</b>				
<b>06.</b>	Todas las notificaciones se generan de acuerdo a las prioridades.								
<b>07.</b>	La emisión de las notificaciones se realizan en el plazo establecido por la entidad								
<b>08.</b>	Todo el personal es capacitado permanentemente en la emisión de notificaciones								
<b>09.</b>	Todas las direcciones emitidas en las notificaciones son correctas y precisas.								
<b>10.</b>	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos.								
<b>3. EL ARCHIVO</b>					<b>Escala</b>				
<b>11.</b>	Toda la documentación es archivada de forma óptima siendo verificadas								
<b>12.</b>	Todos los documentos se archivan por seguridad sin pérdida o deterioro.								
<b>13.</b>	Existen implementos óptimos para archivar las notificaciones terminadas								
<b>14.</b>	Todo el personal del centro de llamadas expresa correctamente la información de archivos solicitados								
<b>15.</b>	Todo el personal verificador confirma la información en la base de datos de empresas visitadas								

<b>4. EL DESPACHO</b>		<b>Escala</b>				
<b>16</b>	Todo el personal del despacho de documentos cuenta con capacitación actualizada.					
<b>17</b>	Todo el personal de despacho cumple con todos los procedimientos de la gestión documental					
<b>18</b>	Todos los documentos indican la información de forma clara y precisa al salir del área de despacho					

## Ficha técnica del instrumento **Ética Profesional.**

### **Instrumento 1 Ética Profesional**

#### **Ficha técnica**

**Nombre de Instrumento:** Cuestionario sobre la Ética Profesional

**Autor:** Angel Gail Benites Lucano

**Año:** 2022

**Tipo de Instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Medir el grado de relación que existe entre la Gestión documentaria y la Ética Profesional

**Población:** Servidores de una Institución que administra las Previsiones sociales

**Número de Ítems:** Se formuló 18 ítems

**Aplicación:** Encuesta virtual y presencial

**Tiempo de administración:** 45 minutos

**Normas de aplicación:** El colaborador seleccionara cada ítem a su conveniencia

**Escala:** Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

**Niveles y rangos:** Bajo [20-32], Medio [33-66], y Alto [67-100]

## ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la calidad de servicio y la comercialización de muebles en el conglomerado comercial “San Carlos”. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.-**TOTAL ACUERDO (5) ACUERDO (4) INDIFERENTE (3) DESACUERDO (2) TOTAL DESACUERDO (1)**

<b>ÉTICA PROFESIONAL</b>									
<b>1. PRINCIPIO DE BENEFICENCIA</b>					<b>Escala</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01.</b>	Todos los colaboradores se caracterizan por su integridad al realizar sus labores.								
<b>02.</b>	Todos los servidores promueven una buena labor para el bienestar de un asegurado y su familia.								
<b>03.</b>	Todos los verificadores siempre muestran congruencia al promover una buena labor con las acciones que realizan en el desarrollo de sus labores.								
<b>04.</b>	Ante la denuncia de un hecho irregular siempre se guardará tu identidad con las reservas del caso.								
<b>05.</b>	Todos los trabajadores responden ante los empleadores, con plena veracidad.								
<b>06.</b>	Siempre existe una total honestidad o veracidad entre los compañeros de trabajo.								
<b>2. PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA</b>					<b>Escala</b>				
<b>07</b>	Todos los trabajadores en las visitas a un empleador expresan mantienen una neutralidad e imparcialidad respecto al procedimiento de trámite.								
<b>08</b>	Todos expresan satisfacción por las labores que desempeñan.								
<b>09</b>	Todos los verificadores cumplen a cabalidad con el manual de procedimientos al realizar su labor.								
<b>10</b>	Todos los verificadores actúan de forma consciente en la labor por el bienestar de un adulto mayor								
<b>11</b>	Todos los verificadores cumplen sus asignaciones de forma autónoma y responsable en el ejercicio de su labor en el campo.								
<b>12</b>	Todos los verificadores respetan las opiniones de los empleadores en sus visitas.								
<b>3. PRINCIPIO DE JUSTICIA</b>					<b>Escala</b>				
<b>13</b>	Existe una justa distribución de notificaciones en, el reparto para trabajarlas en campo								

<b>14</b>	Todas las notificaciones se dan de forma oportuna atendiendo el requerimiento de fondo.					
<b>15</b>	Todos los reembolsos de las movilidades, se distribuyen de manera oportuna y respetando los tiempos estimados.					
<b>16</b>	Siempre se cumplen con todos los principios del código de ética de la institución.					
<b>17</b>	Siempre se cumple de manera correcta el plazo de 10 días para que el empleador atienda las notificaciones					
<b>18</b>	El empleador siempre presenta de forma correcta la información ante la visita para la presentación de la documentación requerida					

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
			VARIABLE 1: GESTIÓN DOCUMENTARIA						
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal		Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTE MS	ESCALA
¿Cuál es el vínculo que existe entre la Gestión Documentaria y La Ética Profesional en un área de ONP?	Determinar si existe relación entre la Gestión Documentaria y La Ética Profesional en un área de ONP	Existe relación entre la Gestión Documentaria y La Ética Profesional en un área de ONP	G E S T I O N  D O C U E N T A R I A	El origen de esta norma procede de España a través de UNE-ISO 30301 que es el Modelo de Gestión Documental el cual se utilizó en varias instituciones de nuestro país en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, define que la Gestión documental. Es la parte del MGD responsable del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos, aprobado con Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD. (p.11)	Para determinar el nivel de gestión documental, en la Coordinación de Verificación, el mismo que se medirá mediante las dimensiones a través de la aplicación de la encuesta	RECEPCIÓN	Notificaciones	1	L I K E R T
							Prioridad	1	
Control de Calidad	1								
Plazo Oportuno	1								
Actualización	1								
EMISIÓN	Preferencia	1							
	Plazo	1							
	Capacitación	1							
	Notificaciones con error	1							
ARCHIVO	Calidad de Notificaciones	1							
	Archivos óptimos	1							
	Copias de seguridad	1							
	Implementos	1							
	Información correcta	1							
DESPACHO	Acceso	1							
	Programa capacitación	1							
	Procedimientos	1							
	Información clara	1							
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos							
¿Cuál es el vínculo que existe entre la Recepción de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP?	Determinar el vínculo que existe relación entre la Recepción de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP	Existe relación entre la Recepción de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP							

			VARIABLE 2: ETICA PROFESIONAL						
			E T I C A  P R O F E S I O N A L	Es un acervo de buenas costumbres, valores de una gran importancia que se aplicará en todo ámbito profesional teniendo como finalidad el bienestar de las condiciones de vida en la comunidad (Hortal 2010)	Esta variable nos va permitir obtener resultados teniendo como soporte a sus dimensiones y está a su vez cuenta con sus indicadores el mismo que se medirá mediante las dimensiones a través de la aplicación de la encuesta	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTE MS	ESCALA
¿Cuál es el vínculo que existe entre la Emisión de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP	Determinar el vínculo que existe entre la Emisión de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP	Existe relación entre la Emisión de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP				L I K E R T			
¿Cuál es el vínculo que existe entre el Archivo de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP	Determinar el vínculo que existe entre el Archivo de notificación y la Ética Profesional en un área de ONP	Existe relación entre el Archivo de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP							
¿Cuál es el vínculo que existe entre el despacho de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP	Determinar el vínculo que existe entre el despacho de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP	Existe relación entre el despacho de notificaciones y la Ética Profesional en un área de ONP							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DOCUMENTARIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Recepción de Notificaciones</b>							
1	Al recepcionar las notificaciones, todas están con sus reportes y evidencias	X		X		X		
2	Se recepcionan las notificaciones de forma oportuna que son consideradas urgentes	X		X		X		
3	todas las notificaciones recepcionadas, cuentan con un control de calidad	X		X		X		
4	Todas las notificaciones recepcionadas, son entregadas en un plazo oportuno	X		X		X		
5	Todas las notificaciones, tienen las hojas de ruta están actualizadas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Emisión de Notificaciones</b>							
6	Todas las notificaciones se generan considerando las prioridades por cada producto.	X		X		X		
7	La emisión de las notificaciones se realizan en el plazo establecido por la entidad	X		X		X		
8	El personal cuenta con capacitaciones periódicamente para la emisión de notificaciones	X		X		X		
9	Existen errores en las direcciones emitidas en las notificaciones	X		X		X		
10	Existen labores de control de calidad de las notificaciones que emite	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Archivo de Notificaciones</b>							
11	Se practica políticas para archivar las fotocopias de las notificaciones terminadas por el verificador	X		X		X		
12	Todas las verificadores se archivan con la copia de seguridad	X		X		X		
13	La institución provee los implementos necesarios para archivar las notificaciones terminadas	X		X		X		
14	El personal de call center comparte fluidamente sus archivos sobre los datos de los empleadores con el personal de campo	X		X		X		

15	El personal verificador tiene acceso al archivo o base de datos de empresas visitadas	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: Despacho de Notificaciones</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos	X		X		X	
17	El despacho revisa periódicamente los procedimientos de la gestión documental de las notificaciones para el mejor desempeño de sus colaboradores	X		X		X	
18	Existe un buen manejo de la información de los documentos con respecto a las notificaciones en el despacho del área	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **CARDENAS CANALES DANIEL** ..... DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

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

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

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

**Jesús María**.....04.de...JUNIO .....del 2022....

*Note:* Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  .....

**Mg. Cardenas Canales Daniel**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ETICA PROFESIONAL**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Principio de Beneficencia</b>							
1	CLos compañeros se caracterizan por su integridad al realizar sus labores	X		X		X		
2	Los verificadores muestran congruencia promoviendo realizar una buena labor ya que de este depende el bienestar de un asegurado y su familia	X		X		X		
3	Somo importantes todas las opiniones o consejo de los empleadores	X		X		X		
4	Al denunciar un hecho irregular ante un funcionario competente, se guarda la identidad con las reservas del caso	X		X		X		
5	Ante algunas preguntas de los empleadores, todos responden con plena veracidad	X		X		X		
6	Haz presenciado la falta de honestidad o veracidad en algunos de tus compañeros	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Principio de la Autonomía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Al visitar a un empleador , todos realizan promesas a los empleadores que visitas	X		X		X		
8	Todos manifiestan satisfacción en las labores que desempeñan	X		X		X		
9	El verificador tiene la libertad de tomar sus propias decisiones al realizar su labor	X		X		X		
10	Existe conciencia que la labor realizada conlleva el bienestar de un adulto mayor	X		X		X		
11	Consideras que dentro de la autonomía que maneja el verificador existen ciertas limitaciones	X		X		X		
12	Se Respeta las opiniones de los empleadores que visitas así vaya en contra de lo que piensas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Principio de Justicia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Sobre la distribución de las notificaciones, se dan conforme con el reparto de las notificaciones para trabajarlas en campo	X		X		X	
14	Existe una oportuna atención de una notificación con solo 2 visitas cerrando el requerimiento de fondo.	X		X		X	
15	Los reembolsos de las movilidades, se dan adecuadamente luego de haberlo solicitado.	X		X		X	
16	Todos cumplen con las prohibiciones del código de ética de la institución,	X		X		X	
17	Todos las notificaciones cumplen el plazo de 10 días para que el empleador atienda.	X		X		X	
18	Con qué frecuencia consideras que el empleador necesita más de dos visitas para la presentación de la documentación requerida.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **CARDENAS CANALES DANIEL** ..... DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

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

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

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

Jesús María.....04.de...JUNIO .....del 2022.....

.....  
  
 .....  
**Mg. Cardenas Canales Daniel**

Nota: Suficiencia es la suficiencia cuando las frecuencias de respuestas son de la siguiente manera:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DOCUMENTARIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Recepción de Notificaciones</b>							
1	Todas las notificaciones cuentan con sus reportes y evidencias.	X		X		X		
2	Las notificaciones consideradas urgentes son atendidas de forma prioritaria.	X		X		X		
3	Todas Las notificaciones recepcionadas, cuentan con un control permanente.	X		X		X		
4	Todas las notificaciones recepcionadas son entregadas dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
5	Todas las notificaciones recepcionadas están con la ruta actualizadas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Emisión de Notificaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Todas las notificaciones se generan de acuerdo a las prioridades.	X		X		X		
7	La emisión de las notificaciones se realizan en el plazo establecido por la entidad.	X		X		X		
8	Todo el personal es capacitado permanentemente en la emisión de notificaciones.	X		X		X		
9	Todas las direcciones emitidas en las notificaciones son correctas y precisas.	X		X		X		
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Archivo de Notificaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Toda la documentación es archivada de forma óptima siendo verificadas.	X		X		X		
12	Todos los documentos se archivan por seguridad sin pérdida o deterioro.	X		X		X		
13	Existen implementos óptimos para archivar las notificaciones terminadas.	X		X		X		
14	Todo el personal del centro de llamadas expresa correctamente la información de archivos solicitados.	X		X		X		
15	Todo el personal verificador confirma la información en la base de datos de empresas visitadas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Despacho de Notificaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Todo el personal del despacho de documentos cuenta con capacitación actualizada.	X		X		X		

17	Todo el personal de despacho cumple con todos los procedimientos de la gestión documental.	X		X		X	
18	Todos los documentos indican la información de forma clara y precisa al salir del área de despacho.	X		X		X	

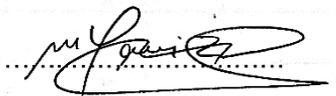
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: YURI ZENTENO MIGUEL DNI: 07528386  
 Grado y Especialidad del validador: MASTER EN OPERACIONES (CENTRUM - EADA)

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

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

Lima 22 de 07 del 2022....

  
 07528386

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ETICA PROFESIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Todos los colaboradores se caracterizan por su integridad al realizar sus labores.	X		X		X		

2	Todos los servidores promueven una buena labor para el bienestar de un Asegurado y su familia.	X		X		X		
3	Todos los verificadores siempre muestran congruencia al promover una buena labor con las acciones que realizan en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
4	Ante la denuncia de un hecho irregular siempre se guardará tu identidad con las reservas del caso.	X		X		X		
5	Todos los trabajadores responden ante los empleadores, con plena veracidad.	X		X		X		
6	Siempre existe una total honestidad o veracidad entre los compañeros de trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Principio de la Autonomía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Todos los trabajadores en las visitas a un empleador expresan mantienen una neutralidad e imparcialidad respecto al procedimiento de trámite.	X		X		X		
8	Todos expresan satisfacción por las labores que desempeñan.	X		X		X		
9	Todos los verificadores cumplen a cabalidad con el manual de procedimientos al realizar su labor.	X		X		X		
10	Todos los verificadores actúan de forma consciente en la labor por el bienestar de un adulto mayor.	X		X		X		
11	Todos los verificadores cumplen sus asignaciones de forma autónoma y responsable en el ejercicio de su labor en el campo.	X		X		X		
12	Todos los verificadores respetan las opiniones de los empleadores en sus visitas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Principio de Justicia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Existe una justa distribución de notificaciones en, el reparto para trabajarlas en campo.	X		X		X		
14	Todas las notificaciones se dan de forma oportuna atendiendo el requerimiento de fondo.	X		X		X		
15	Todos los reembolsos de las movilidades, se distribuyen de manera oportuna y respetando los tiempos estimados.	X		X		X		

16	Siempre se cumplen con todos los principios del código de ética de la institución.	X		X		X	
17	Siempre se cumple de manera correcta el plazo de 10 días para que el empleador atienda las notificaciones.	X		X		X	
18	El empleador siempre presenta de forma correcta la información ante la visita para la presentación de la documentación requerida.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: YURI ZENTENO MIGUEL DNI: 07528386

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN OPERACIONES (CENTRUM - EADA)

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

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

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

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

Lima 22 de 07 del 2022.....

  
.....  
07528386

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
E1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4					
E2	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4		
E3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3		
E4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	2	5	3	3	5	3	3	4	4	3	5	2	3	4	5	3	5	3	4	3	3	
E5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4		
E6	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	
E7	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
E8	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
E9	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
E10	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
E11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
E12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	3	2	
E13	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
E14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
E15	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	
E16	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	
E17	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	
E18	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
E19	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	
E20	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
E21	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	
E22	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	
E23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	
E24	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	
E25	5	5	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	2	4	4	4	4	4	3	4	
E26	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
E27	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	2	4	

<b>E28</b>	3	4	3	5	3	3	2	1	2	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	5	3	3	2	1	3	3	4	5	3	5	3	3	3	1	2	4	
<b>E29</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	
<b>E30</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
<b>E31</b>	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
<b>E32</b>	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
<b>E33</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>E34</b>	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3
<b>E35</b>	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5