



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN
DOCUMENTARIA EN EL REGISTRO NACIONAL DE
IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2018”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ZARZO TOLENTINO, ISAÍAS JERSON

ASESOR:

DR. ZAVALA SHEEN, ELMO RAMÓN

JURADO:

DR. POZO GUERRERO, GUSTAVO

DR. VIRU DIAZ, PAUL ROBERTO

DR. FLORES SOTELO, WILLIAN SEBASTIAN

Lima – Perú

2020

DEDICATORIA

A mi madre Justina Tolentino

Por su apoyo, consejos, valores inculcados y su gran amor; a *Naiara Zarzo Pinto*, por la inspiración y motivación, para superarme cada día, ser mejor persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi familia por ser mi fuente de mayor motivación para seguir mejorando cada día. Asimismo, agradecer a mis maestros por su nobleza y entusiasmo en brindarnos su conocimiento y experiencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Descripción del problema	16
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Antecedentes	18
1.4.1. Investigaciones internacionales.....	18
1.4.2. Investigaciones nacionales	20
1.5. Justificación de la investigación	22
1.6. Limitaciones de la investigación.....	24
1.6.1. Limitación Teórica:	24
1.6.2. Limitación de Recursos:.....	24
1.6.3. Limitación Temporal:.....	24
1.7. Objetivos de la investigación	24
1.7.1. Objetivo general	24
1.7.2. Objetivos específicos	24
1.8. Hipótesis.....	25
1.8.1. Hipótesis Principal	25
1.8.2. Hipótesis específicas	25
II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Marco teórico conceptual.....	27
III. MÉTODO	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Población y muestra	46

3.2.1. Población.....	46
3.3. Operacionalización de variables	47
3.4. Instrumentos.....	49
Validez y confiabilidad.....	50
3.5. Procedimientos.....	51
3.6. Análisis de datos	52
IV. RESULTADOS	53
4.1. Análisis descriptivo.....	53
4.2. Análisis inferencial.....	74
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	102
VI. CONCLUSIONES.....	105
VII. RECOMENDACIONES	109
VIII. REFERENCIAS.....	110
IX. ANEXOS.....	114
6.1. Matriz de Consistencia.....	114
6.2. Permiso para el estudio de investigación	116
6.3. Instrumento para recopilar datos.....	117
6.4. Validación y confiabilidad de instrumentos.....	119
6.5. Base de Datos.....	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables.....	48
Tabla 2. Criterios de aplicabilidad de la ficha de validación del instrumento de investigación – juicio de expertos	50
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	50
Tabla 4. Alfa de Cronbach calculado con SPSS Statistics v23	51
Tabla 5. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 01.....	53
Tabla 6. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 02.....	55
Tabla 7. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 03.....	56
Tabla 8. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 04.....	57
Tabla 9. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 05.....	58
Tabla 10. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 06.....	59
Tabla 11. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 07.....	60
Tabla 12. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 08.....	61
Tabla 13. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 09.....	62
Tabla 14. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 10.....	63
Tabla 15. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 01.....	64
Tabla 16. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 02.....	65
Tabla 17. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 03.....	66
Tabla 18. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 04.....	67
Tabla 19. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 05.....	68
Tabla 20. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 06.....	69
Tabla 21. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 07.....	70
Tabla 22. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 08.....	71
Tabla 23. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 09.....	72
Tabla 24. Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 10.....	73
Tabla 25. Prueba de normalidad realizada con el Software SPSS v23	74
Tabla 26. Prueba de correlación entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria.....	76
Tabla 27. Prueba de correlación entre administración electrónica y la administración documentaria	78
Tabla 28. Prueba de correlación entre la digitalización y la administración documentaria	80

Tabla 29. Prueba de correlación entre el modelo de gestión y la administración documentaria	82
Tabla 30. Prueba de correlación entre la administración electrónica y el tiempo de atención.....	84
Tabla 31. Prueba de correlación entre la administración electrónica y los gastos operativos	86
Tabla 32. Prueba de correlación entre la administración electrónica y los ingresos	88
Tabla 33. Prueba de correlación entre la digitalización y el tiempo de atención	90
Tabla 34. Prueba de correlación entre la digitalización y los gastos operativos	92
Tabla 35. Prueba de correlación entre la digitalización y los ingresos.....	94
Tabla 36. Prueba de correlación entre el modelo de gestión y el tiempo de atención....	96
Tabla 37. Prueba de correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos.....	98
Tabla 38. Prueba de correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos...	100

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Información y documentación en una organización. Tomado de “Gestión documental en las organizaciones” por Patricia Russo, 2011, Editorial UOC, p.11.....	28
<i>Figura 2.</i> Estructura del SGD. Tomado de “UNE-ISO 30300, información y documentación Sistemas de gestión para los documentos, fundamentos y vocabulario” por AENOR, 2011, p.12.....	29
<i>Figura 3.</i> Características del Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe). Tomado de la https://portales.reniec.gov.pe/web/dni/caracteristicas	31
<i>Figura 4.</i> Estructura jerárquica de certificación del Estado Peruano. Tomado de la https://portales.reniec.gov.pe/web/dni/caracteristicas	32
<i>Figura 5.</i> Elemento gráfico de la firma digital, que incluyen algunos software de firma digital. Generado con el Software Refirma (RENIEC).....	34
<i>Figura 6.</i> Medios de almacenamiento de microformas. La microforma es un término genérico para cualquier medio que contiene imágenes. Tomado de la http://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/163/Programa_1525.pdf	34
<i>Figura 7.</i> Proceso de digitalización de documentos; Tomado de la http://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/163/Programa_1525.pdf	35
<i>Figura 8.</i> MGD del RENIEC; el modelo define los componentes que la componen. Tomado de la Directiva N° 424-SGEN/OAD/004 “Modelo de Gestión Documental del RENIEC.....	39
<i>Figura 9.</i> Esquema sobre aplicación de cuestionario vs entrevista. Tomado de “El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios” por García Córdova, 2004, Limusa, p.25.	49
<i>Figura 10.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 01	54
<i>Figura 11.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 02.....	55
<i>Figura 12.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 03.....	56
<i>Figura 13.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 04.....	57
<i>Figura 14.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 05.....	58
<i>Figura 15.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 06.....	59
<i>Figura 16.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 07.....	60
<i>Figura 17.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 08.....	61

<i>Figura 18.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 09	62
<i>Figura 19.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 10	63
<i>Figura 20.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 01	64
<i>Figura 21.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 02	65
<i>Figura 22.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 03	66
<i>Figura 23.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 04	67
<i>Figura 24.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 05	68
<i>Figura 25.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 06	69
<i>Figura 26.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 07	70
<i>Figura 27.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 08	71
<i>Figura 28.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 09	72
<i>Figura 29.</i> Porcentaje de la valoración a la pregunta 10	73
<i>Figura 30.</i> Distribución de frecuencias de los valores para la variable AD.....	75
<i>Figura 31.</i> Distribución de frecuencias de los valores para la variable MGD.....	75
<i>Figura 32.</i> Correlación entre el MGD y la AD.	77
<i>Figura 33.</i> Correlación entre la administración electrónica y la administración documentaria.	79
<i>Figura 34.</i> Correlación entre la digitalización y la administración documentaria.	81
<i>Figura 35.</i> Correlación entre la digitalización y la administración documentaria.	83
<i>Figura 36.</i> Correlación entre la administración electrónica y el tiempo de atención.....	85
<i>Figura 37.</i> Correlación entre la administración electrónica y los gastos operativos.....	87
<i>Figura 38.</i> Correlación entre la administración electrónica y los ingresos.	89
<i>Figura 39.</i> Correlación entre la digitalización y el tiempo de atención.	91
<i>Figura 40.</i> Correlación entre la digitalización y los gastos operativos.	93
<i>Figura 41.</i> Correlación entre la digitalización y los ingresos.....	95
<i>Figura 42.</i> Correlación entre el modelo de gestión y el tiempo de atención.....	97
<i>Figura 43.</i> Correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos.....	99
<i>Figura 44.</i> Correlación entre el modelo de gestión y los ingresos.	101

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y la Administración Documentaria del RENIEC, 2018. El estudio desarrolló un nivel de investigación descriptivo-correlacional. El tamaño de la muestra trabajada para la investigación fueron 30 funcionarios encargados de la gestión documental.

La Gestión Documental, es un factor clave en todas las organizaciones públicas y/o privadas, es el responsable de gestionar los procesos para la administración del flujo de los documentos que ingresan y salen de las organizaciones. Desde el inicio, que es la recepción, emisión, archivo, control y despacho de los documentos.

Para una adecuada gestión documental es importante que las organizaciones cuenten con criterios estandarizados. Del estudio se concluyó que el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC tienen relación significativa.

Palabras clave: Modelo de gestión documental, administración documentaria, administración electrónica, digitalización, modelo de gestión.

ABSTRACT

This research was carried out in the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC), whose purpose was to determine the relationship between the Document Management Model and the Documentary Administration of RENIEC, 2018. The study developed a level of correlational descriptive research. The sample size worked for the investigation was 30 officials in charge of document management.

Document Management, is a key factor in all public and / or private organizations, is responsible for managing the processes for managing the flow of documents entering and leaving organizations. From the beginning, which is the reception, issuance, archiving, control and dispatch of documents.

For proper document management it is important that organizations have standardized criteria. The study concluded that the Document Management Model and the documentary administration of RENIEC have a significant relationship.

Keywords: Document management model, document administration, electronic administration, digitalization, management model.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio denominado “El Modelo de Gestión Documental en la Administración Documentaria en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2018”, posee por finalidad abordar el problema principal *¿Qué relación existe entre el Modelo de Gestión Documental y la Administración Documentaria del RENIEC, 2018?*

A fin de lograr “*determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y la Administración Documentaria del RENIEC, 2018*”. Para lo cual se determinó las siguientes variables i) Modelo de gestión documental y ii) Administración documentaria, y sus respectivas dimensiones.

El Modelo de Gestión Documental (MGD), comprende el conjunto de buenas prácticas y reglas que permiten gestionar el movimiento de los documentos de la organización tanto internas como externas, enfocado en el cliente y el servicio. En este sentido el MGD constituye un sistema de gestión importante de cualquier organización, dado que toda operación organizacional se inicia por la gestión documental.

La Administración Documentaria (AD), es la unidad encargada de ejecutar el control sistemático de los procesos documentarios de la organización: creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición.

Para establecer la correlación entre el modelo de gestión documental y la administración documentaria, se utilizaron cuestionarios para cada variable, como herramienta de recolección de datos, los cuales fueron aplicados a los funcionarios de la gestión documental.

La presente investigación se organizó de la siguiente forma:

En el capítulo I se muestra el planteamiento del problema, la descripción del problema, definición del problema general y específicos, antecedentes, justificación y

limitaciones de la investigación. El capítulo concluye con la definición del objetivo general, específicos y las hipótesis.

En el capítulo II se presenta el marco teórico de diversas fuentes con reseñas bibliográficas donde se desarrollarán las variables modelo de gestión documental, administración documentaria y sus dimensiones.

En el capítulo III se muestra el tipo de investigación, la población, muestra, la operacionalización de variables, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

En el capítulo IV se muestran los resultados de la investigación, el análisis descriptivo e inferencial de los datos conseguidos en el desarrollo del estudio.

En el capítulo V se presenta de forma ampliada la discusión de los resultados de la investigación.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones de la presente investigación.

En el capítulo VII se muestran las recomendaciones de la presente investigación.

En el capítulo VIII se presenta las referencias bibliográficas consultadas para el desarrollo de la presente investigación.

Para finalizar, se presentan los anexos: matriz de consistencia, permiso para el estudio de investigación, instrumentos para recopilar datos, validación de instrumento y base de datos.

1.1. Planteamiento del problema

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) fue instaurado por Ley N° 26497, de fecha 12 de julio de 1995, en correspondencia con los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú. Es una institución pública autónoma con personería jurídica de derecho público interno y posee facultades exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera. Tiene como función primordial la de organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN), en el cual figuran todos los peruanos que cuentan con un Documento Nacional de Identidad (DNI).

Acorde lo señala el Art. 117.1 de la Ley 27444, toda entidad debe contar con una *Unidad General de Recepción Documental*, llámese trámite documentario y/o mesa de partes; sin embargo, si la organización proporciona servicios en diversas zonas geográficas, corresponde abrir en cada zona un registro auxiliar al principal.

De otro lado el Reglamento de Organización y Funciones (2016), señala en su artículo 20° que la *Oficina de Administración Documentaria (OAD)*, es el Órgano de Apoyo de la Secretaría General, responsable de organizar, dirigir, ejecutar, normar y supervisar las actividades de la administración documental en la Mesa de Partes. Desde su creación, la OAD viene realizando acciones con la finalidad de reorganizar las labores de recepción documental de la entidad, con la finalidad de instalar un *modelo de trabajo* que refleje la operatividad del Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITD para la atención pronta y oportuna de los requerimientos que se hacen al RENIEC, respecto a los requerimientos de

información que efectúan las Instituciones Públicas, Privadas y las peticiones de los ciudadanos en general amparados en el derecho de petición consagrado en el Art. 106 de la Ley 27444.

El RENIEC a través de la Oficina de Administración Documentaria, ejecutó el proyecto “Mejoramiento del Modelo de Gestión Documental RENIEC (2017)”, a fin de brindar los lineamientos necesarios para el intercambio de comunicaciones entre las áreas de la entidad, con los administrados y con otras entidades de la administración pública.

En merito a lo expresado, en los párrafos anteriores, se plantea desarrollar la investigación *El Modelo de Gestión Documental en la administración documentaria en el RENIEC en el año 2018*.

De lo antes señalado es importante analizar los beneficios de las buenas prácticas en la gestión de los archivos públicos de RENIEC y en general de todas las entidades públicas y/o privadas. En este sentido es vital conocer las normas y prácticas para una eficaz y eficiente gestión administrativa.

Russo (2011) define la gestión documental como el “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10).

De otro lado, es trascendente conocer de qué se encarga la administración documental o la gestión documental en una organización.

De acuerdo con UNE-ISO 30300 (2011):

El área de gestión documental es la responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la

disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (p17).

1.2. Descripción del problema

La gestión documental en el sector público enfrenta desafíos frente a la gestión de los requerimientos y/o solicitudes de los ciudadanos e instituciones públicas o privadas; es por ello que, en los últimos años, se han desarrollado esfuerzos para modernizar los procesos del Estado. En esta línea el gobierno central desarrolló un paquete de cambios normativos e institucionales orientados a incrementar la eficiencia y eficacia de los procedimientos y servicios públicos que se brindan al ciudadano, dichas reformas fueron coordinadas y dirigidas por la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gestión Pública-SGP (2002), como órgano responsable del Proceso de Modernización de la Administración Pública. El año 2017, la Secretaría de Gobierno Digital – SEGDI (Ex SGP) aprobó el Modelo de Gestión Documental (MGD) del Estado Peruano, mediante la Resolución Secretarial de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI (2017). Dicho Modelo fue diseñado para facilitar el cumplimiento de lo determinado por el Decreto Legislativo N° 1310.

Para facilitar y agilizar diversos trámites y procesos administrativos que realizan los ciudadanos, el RENIEC, implementó el MGD, el mismo que fue considerado como una buena práctica para la administración pública nacional. El modelo de RENIEC genera un impacto hacia el ciudadano ya que permite consolidar una gestión documental apoyada en una herramienta informática que garantiza que las comunicaciones internas y externas sean ágiles, efectivas y

eficientes, lo que coadyuva a una oportuna atención de los requerimientos y acceso a la información en línea para una adecuada toma de decisiones.

Después de transcurrido un año desde la implementación del MGD, se realiza un estudio que permite evaluar si el MGD mantiene relación con el proceso de la Administración documentaria del RENIEC. El estudio buscará realizar un análisis desde la perspectiva si el MGD tiene una relación significativa respecto a la administración documentaria.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la administración electrónica y la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre digitalización y la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la administración electrónica y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la administración electrónica y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la administración electrónica y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?

- ¿Qué relación existe entre la digitalización y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la digitalización y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la digitalización y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?

1.4. Antecedentes

Luego de examinar en los repositorios digitales de universidades nacionales e internacionales, se encontró algunos estudios que tienen alguna relación con el estudio de la presente investigación.

1.4.1. Investigaciones internacionales

- Adriaola (2017), realizó la investigación en base a la metodología DIRKS titulada: “*Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: El Instituto Nacional General José Miguel Carrera*”, en la Pontificia Universidad Católica de Chile, tesis para optar el grado de magister. El objetivo de la investigación fue desarrollar una propuesta metodológica para el tratamiento de archivos públicos en Chile, basado en el caso del Instituto Nacional, para ello trabajaron una muestra de 14 unidades y la investigación concluyo que el uso del cuadro de clasificación y la tabla de retención documental, son una parte primordial para la Gestión Documental del Instituto

Nacional, que trae consigo numerosos beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos. Sin embargo, no es posible considerar la implementación de ambas herramientas, sin cambios en la cultura organizacional, aplicación de tecnologías para toda la institución y el uso de normas archivísticas para la toma de decisiones.

- Anastacio (2015), realizó la investigación de tipo descriptivo titulada: *“La Gestión Documental y el manejo de los archivos fijos, en el Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”*, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, tesis título profesional. El objetivo de la investigación fue analizar de qué manera la Gestión Documental incide en el manejo de los archivos fijos considerando la conservación de los documentos del GAD Parroquial Manglaralto, para ello trabajaron una muestra de 47 servidores públicos y la investigación concluyo que la Gestión Documental influye en el manejo de los archivos del GAD Parroquial Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.
- Aranda (2013), realizó la investigación de tipo aplicada titulada: *“Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación”*, en la Universidad de Granada, tesis doctoral. El objetivo de la investigación fue Implementar un Sistema de Gestión Documental en la Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación de la UCLV, para ello trabajaron una muestra de 56 funcionarios y la investigación concluyo que los sistemas de gestión documental aseguran la conservación de los documentos, servicio más eficiente, control y organización de la documentación, que conlleva a obtener la mejora continua de la institución.
- Rodríguez (2013), realizó la investigación de tipo descriptiva titulada: *“Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua”*, en la Universidad Internacional de Andalucía, tesis para optar título profesional. El objetivo de la investigación fue contribuir a la gestión de la información de

la UNA a través de la creación de un Sistema de Gestión de Archivos que permita la organización, conservación y disposición de los documentos de archivos que se generan en la institución para la preservación de la memoria histórica e institucional de la UNA, para ello trabajaron con una muestra de 43 personas y la investigación concluyó que la aplicación del funcionamiento y tratamiento archivístico de forma estándar y uniforme en la sede central y las sedes regionales posibilita dar respuestas a usuarios internos y externos de la Universidad y cumplir con las leyes aprobadas.

- Sierra y Neira (2009), realizaron una investigación de tipo descriptivo titulada: *“Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Documental para la serie Historias Laborales del Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar S.A.”*, en la Pontificia Universidad Javeriana, tesis título profesional. El objetivo de la investigación fue diseñar e implementar un modelo de gestión documental para la serie históricas laborales del área de talento humano en la empresa Colgrabar, la investigación concluyó que la adecuada organización del archivo de gestión mediante la implementación del modelo diseñado, permite lograr eficacia y eficiencia en sus procesos, sobre todo en casos jurídicos y requerimientos.

1.4.2. Investigaciones nacionales

- Cabanaconza (2017), realizó la investigación de tipo hipotético- deductivo titulada: *“Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016”*, en la Universidad César Vallejo, tesis para optar el grado de maestro. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental de la Oficina General de Administración de Recursos del Seguro Integral de Salud, para ello trabajaron con una muestra de 44 servidores públicos y la investigación concluyó que los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en los trabajadores de la Oficina General de Administración de Recursos del Seguro Integral de Salud.

- Espinoza (2019), realizó la investigación de tipo descriptiva titulada: *“Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018”*, en la Universidad César Vallejo, tesis para optar el grado de maestro. El objetivo de la investigación fue describir el estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, para ello trabajaron con una muestra de 60 defensores públicos y la investigación concluyó que si bien es cierto que hay una normatividad para el sistema documentario en las entidades públicas estas no están a la altura de la realidad de la gestión documental.
- Vásquez (2017), realizó la investigación de tipo descriptiva- correlacional titulada: *“La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima – 2016”*, en la Universidad César Vallejo, tesis para optar el grado de maestro. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima- 2016, para ello trabajaron con una muestra de 100 trabajadores y la investigación concluyó que existe relación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – Lima- 2016.
- Quispe y Vélchez (2017), realizaron la investigación de tipo aplicada titulada: *“Relación entre la Implementación de un Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del RÍMAC”*, en la Universidad San Ignacio de Loyola, tesis para optar título profesional. El objetivo de la investigación fue determinar si la implementación de Sistema de Trámite Documentario tiene relación con la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac, para ello trabajaron con una muestra de 89 personas y la investigación concluyó que las variables están inversamente relacionadas, en una correlación negativa baja, es decir, en la medida que la

implementación del Sistema de Trámite Documentario se termine la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac aumentará.

- Periche (2016), realizó la investigación de tipo descriptiva titulada: “*Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima*”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tesis para optar título profesional. El objetivo de la investigación fue describir y analizar la gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima. La investigación concluyó que el DAD cuenta con personal profesional calificado capaz de gestionar la implementación de manera eficiente de un gestor documental, además cuenta con la infraestructura y equipo tecnológico óptimo para aprovechar la potencialidad del programa a implementar.

1.5. Justificación de la investigación

En entrevista con él jefe de la Oficina de Administración Documentaria del RENIEC durante la implementación del MGD (comunicación personal, 2018), refirió la importancia de contar con el MGD dado que ello permitiría mejorar los servicios proporcionados a los ciudadanos, entidades públicas o privadas). Del mismo modo, enunció el problema que conlleva el carecer de un MGD que permita normar los procesos y políticas de la administración documental.

El RENIEC por ser una entidad de ámbito nacional genera un flujo de información documental alto, como resultado de los productos y/o servicios que brindan en sus jefaturas regionales.

Franco y Pérez (2014), señalan que los “documentos no tienen únicamente importancia en la esfera interna de la organización, también tienen una dimensión externa, ya que garantizan tanto derechos como deberes, tanto de la administración como de los ciudadanos, y pueden ser objeto de control, verificación y auditoría de

las actuaciones desarrolladas por la administración”. Para garantizar la preservación, protección y recuperación de la información contenida en los documentos de la organización es necesario estandarizar los procesos de gestión documental y definir políticas específicas a fin de asegurar salvaguardar dicha información, que constituyen un valor probatorio de la gestión.

El desarrollo del presente estudio, tiene por finalidad demostrar como las nuevas tecnologías, pueden coadyuvar a mejorar el servicio al ciudadano. Además de poder evidenciar los beneficios de la aplicación de un MGD moderno, el cual permitirá optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos.

Por ello, se determinó los beneficios de implementar el MGD; en este sentido dicho modelo puede replicarse a nivel nacional hacia las Jefaturas Regionales del RENIEC e incluso otras entidades públicas.

Entre otros motivos lo que generó el presente estudio de investigación, fueron los siguientes:

- Determinar la importancia de la administración electrónica.
- Explicar cómo el MGD influye en la mejora de la administración documental.
- Explicar cómo la digitalización, la firma digital y la administración electrónica permiten mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión documental.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitación Teórica:

Que los instrumentos y técnicas para recabar los datos del estudio (encuestas y ficha de recopilación de datos) no logren el nivel de propiedad y exactitud.

1.6.2. Limitación de Recursos:

Que los recursos económicos o presupuesto no logren cubrir el desarrollo de toda la investigación.

1.6.3. Limitación Temporal:

Que el tiempo durante el cual se desarrolle la investigación permita obtener sólo datos del año 2018, el cual podrían no mostrar resultados concluyentes.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la administración electrónica y la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Establecer la relación que existe entre la digitalización y la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión y la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Establecer la relación que existe entre la administración electrónica y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

- Determinar la relación que existe entre la administración electrónica y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Establecer la relación que existe entre la administración electrónica y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la digitalización y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Establecer la relación que existe entre la digitalización y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la digitalización y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Establecer la relación que existe entre el modelo de gestión y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Establecer la relación que existe entre el modelo de gestión y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La administración electrónica se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.

- La digitalización se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- El modelo de gestión se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- La administración electrónica se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- La administración electrónica se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- La administración electrónica se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- La digitalización se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- La digitalización se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- La digitalización se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- El modelo de gestión se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- El modelo de gestión se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- El modelo de gestión se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico conceptual

En este punto se desarrolla las variables de la investigación: i) El Modelo de Gestión Documental y ii) Administración documentaria, y sus respectivas dimensiones:

2.1.1. Modelo de gestión documental

Russo (2011) define el Modelo de Gestión Documental (MGD) como el “Conjunto de normas y prácticas empleadas para gestionar el flujo de documentos de todo tipo en una organización (internas o externas) y en diferentes formatos (papel, electrónico, ...); aplicando principios de eficacia (enfocado al cliente) y eficiencia (dirigido al servicio)” (p.124). En este sentido el MGD constituye un sistema de gestión importante para cualquier organización, dado que toda operación organizacional se inicia por la gestión documental.

Para comprender mejor el MGD se debe conocer el significado de ciertos términos como gestión documental y gestión de documentos:

Gestión documental

Russo (2011) define la gestión documental como el “Conjunto de actividades que permiten gestionar y controlar de forma sistemática la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos” (p.10). En efecto el MGD, permite llevar una buena gestión y control documental de toda organización, los documentos representan información valiosa para toda organización. En este sentido la documentación y la información que estas contienen representan un activo

importante para cualquier organización y su importancia dependerá del nivel organizacional, tal como se puede apreciar en el Figura 1.



Figura 1. Información y documentación en una organización. Tomado de “Gestión documental en las organizaciones” por Patricia Russo, 2011, Editorial UOC, p.11.

Gestión de documentos

AENOR (2011) define la gestión de documentos como: “Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (p.17).

El Sistema de Gestión Documental (SGD), considera el entorno o contexto de la organización a fin de identificar los principales interesados, a fin de determinar los requisitos y expectativas de la gestión de documentos. En la figura 2, se aprecia la organización del SGD, entre los componentes principales se tiene el contexto, la entrada y salida. Como parte central del

SGD, se puede apreciar los componentes principales como: liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación y mejora, los cuales operan bajo el enfoque de mejora continua, a fin de lograr resultados que cumplen con los requisitos y las expectativas de los interesados.

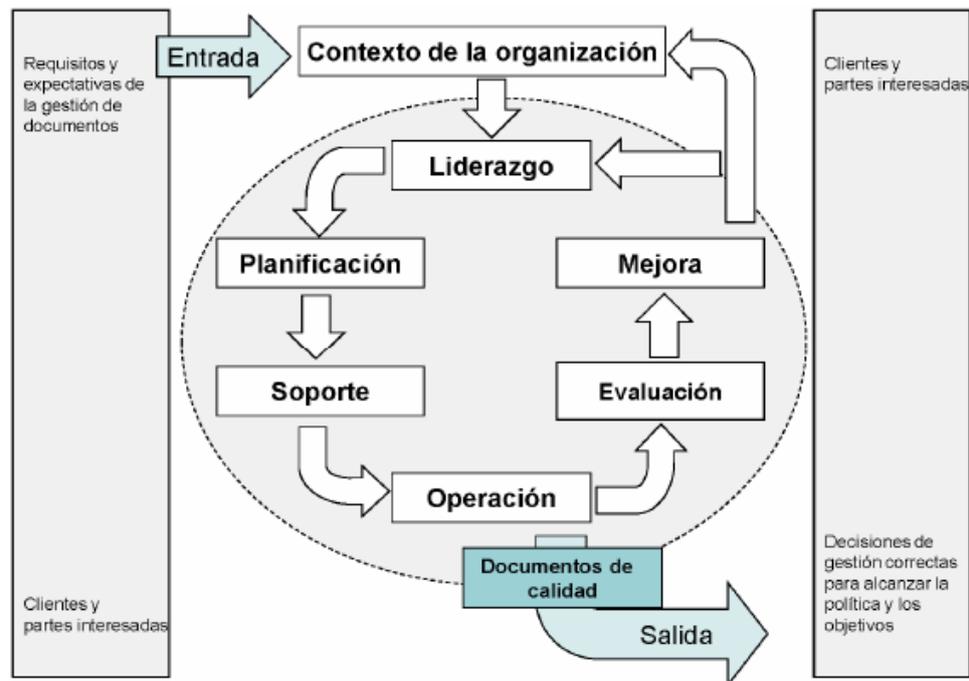


Figura 2. Estructura del SGD. Tomado de “UNE-ISO 30300, información y documentación Sistemas de gestión para los documentos, fundamentos y vocabulario” por AENOR, 2011, p.12.

El RENIEC, mediante Resolución Secretarial N° 26-2018-SGEN/RENIEC aprueba la Directiva N° 424-SGEN/OAD/004 “*Modelo de Gestión Documental del RENIEC*”, que brinda las pautas necesarias para el intercambio de comunicaciones entre las áreas de la organización, con los administrados y con otras entidades de la administración pública. Es importante resaltar que el MGD RENIEC (tal como se muestra en la Figura 8), está basado en las buenas prácticas de la UNE-ISO 30301 y la UNE-ISO 15486-1. En este sentido el objetivo es determinar la relación del MGD y la administración documentaria del RENIEC.

Para la presente investigación se aborda las siguientes dimensiones:
administración electrónica, digitalización y modelo de gestión:

- Administración electrónica

Delgado (2017) define la administración electrónica como “el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (p.7).

La e-administración, cómo señala Delgado se trata de incorporar las TIC's en la gestión pública. En términos simples se trata de convertir los procesos administrativos tradicionales, en procesos digitales, a fin de simplificar e implementar el concepto de oficinas cero papeles, el cual beneficia a reducir el uso de papel a través de documentos digitales.

En este sentido, la administración electrónica, coadyuva a elevar la productividad y simplificación de los diversos procesos que se dan en las diversas organizaciones.

La Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática (ONGEI), ahora llamado Secretaría de Gobierno Digital (SeGDí), viene desplegando esfuerzos para promover y desplegar el Gobierno Electrónico en el Perú, en este caso impulsando el uso de firmas y certificados digitales en las entidades públicas del Estado.

De acuerdo con el artículo 45° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Decreto Supremo N° 052-2008-PCM): "El Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIE) es un Documento Nacional de Identidad, emitido por el Registro Nacional de Identificación y

Estado Civil - RENIEC, que acredita presencial y electrónicamente la identidad personal de su titular, permitiendo la firma digital de documentos electrónicos y el ejercicio del voto electrónico presencial y no presencial en los procesos electorales”, en la Figura 3, se muestra las principales características y medidas de seguridad del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe): El chip criptográfico con certificación, sistema operativo, fondo numismático, tinta ópticamente variable, microlínea offset, fondo anticopia, laser engraving, entre otros.



Figura 3. Características del Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe). Tomado de la <https://portales.reniec.gob.pe/web/dni/caracteristicas>.

La utilización de la firma digital son reguladas por la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, dicha normativa le otorga la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita, instituyendo el régimen jurídico aplicable a los Prestadores de Servicios de Certificación Digital, y garantizando la integridad y el no rechazo de los documentos electrónicos firmados digitalmente dentro del marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE), los mismos que cuentan con valor probatorio en los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos.

El RENIEC es la Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), en el contexto de la IOFE. Es la responsable de emitir los certificados raíz para las entidades de certificación del Estado Peruano. Asimismo, es la Entidad de Certificación del Estado Peruano (ECEP) y como Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP), en la Figura 4 se aprecia la jerarquía de certificación para el Estado.

Estructura jerárquica de certificación del Estado Peruano

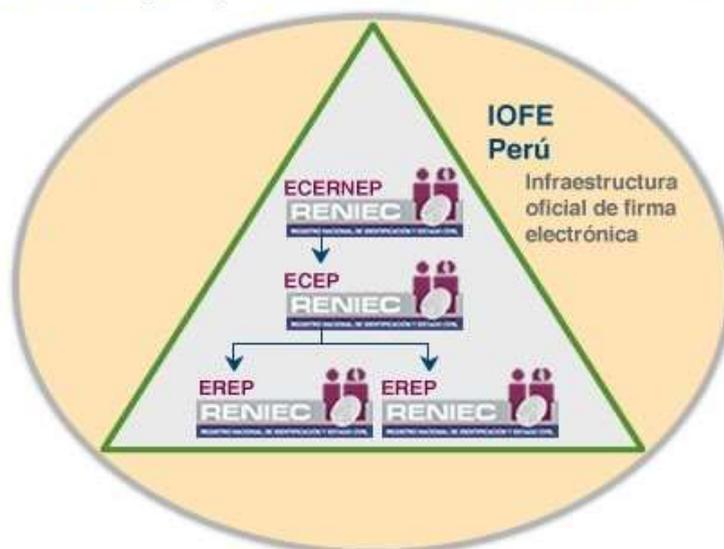


Figura 4. Estructura jerárquica de certificación del Estado Peruano. Tomado de la <https://portales.reniec.gob.pe/web/dni/caracteristicas>.

Certificado Digital: Es emitido por una Entidad de Certificación (EC). Es un documento digital que vincula un par de claves (pública y privada) con una persona y certifica su identidad digital. La identidad digital permite a las personas desarrollar actividades como comercio y gobierno electrónico, con total valor legal, confianza y seguridad.

Firma Digital: Permite firmar electrónicamente cualquier documento o archivo digital. Así mismo, facilita la identificación del firmante, probidad del contenido y tiene validez al igual que una firma

manuscrita sólo si esta fue generada bajo la IOFE. Cabe señalar que la firma digital está soportada en tecnología criptográfica y está vinculado a un firmante.

El proceso de firma digital varía de acuerdo al software, el primer paso es elaborar un documento en formato digital (.pdf), luego se ejecuta el software de firma digital, luego procedemos a buscar y abrir el documento a firmar, para ello debo haber insertado mi certificado digital para firmar documentos. Luego de ello debe seguir los pasos para firmar digitalmente el documento, que dependerá del tipo de software que use y le solicitará que ingrese la clave de su certificado, a fin de proceder con la firma digital. Culminado el proceso de firma, el software incluye en el documento la firma digital.

La firma digital difiere de una firma manuscrita, dado que este no presenta ningún elemento visible en el documento. Sin embargo, algunos softwares con el objeto de otorgar confianza a sus usuarios incrustan un elemento visual luego del proceso de firma digital en los documentos. Así mismo, el elemento visible permite a los usuarios receptor como emisor del documento, poder hacer doble clic en la imagen visible, a fin de poder validar y verificar los atributos del firmante respecto a su firma digital, en la figura 5 se puede apreciar los detalles antes señalados:

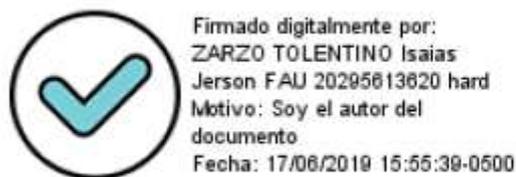


Figura 5. Elemento gráfico de la firma digital, que incluyen algunos softwares de firma digital. Generado con el Software Refirma (RENIEC)

- Digitalización

En el Perú en el año 2015 se aprobó la NTP 392.030-2 “Microformas”, dicha norma tiene por objeto definir los requisitos para las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento de microformas en medios de archivo electrónico, por ejemplo, en la Figura 6, se muestran medios de almacenamiento de microformas.



Figura 6. Medios de almacenamiento de microformas. La microforma es un término genérico para cualquier medio que contiene imágenes. Tomado de la http://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/163/Programa_1525.pdf.

NTP 392.030-2 (2015) define Documento electrónico, como: “Unidades estructuradas de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesadas o conservadas por una persona o una organización de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos” (p.7)

La digitalización de documentos, comprende transformar los documentos físicos en forma electrónico. En la actualidad se advierte que muchas organizaciones públicas almacenan y conservan gran volumen de documentos físicos, lo que genera altos costos operativos para su conservación y almacenamiento.

La digitalización de documentos es un proceso que permite convertir los documentos físicos en formato electrónico (en diversos formatos: pdf, jpg, u otro), esto a través de equipos especiales (escáneres de alta producción) que convierten la información del documento en papel en formato digital, para lo cual en términos general se sigue el proceso que se ilustra en la Figura 7.



Figura 7. Proceso de digitalización de documentos; Tomado de la http://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/163/Programa_1525.pdf.

El RENIEC como parte de su proceso de producción de microformas ha definido las siguientes fases:

- a. Recepción.
- b. Preparación.
- c. Digitalización.
- d. Indización.
- e. Control de calidad de la línea.
- f. Control de calidad del fedatario.

- g. Fedatación juramentada.
 - h. Control de calidad de la federación juramentada.
 - i. Preparación del medio portador.
 - j. Grabación de las microformas.
 - k. Control de calidad del medio portador.
 - l. Rotulado.
 - m. Entrega al microarchivo.
- Modelo de gestión

La palabra modelo viene del concepto italiano modello. El mismo aplicado al área de las ciencias sociales, se refiere al arquetipo que, por sus particularidades adecuadas, *es capaz de ser replicado o imitado en otras organizaciones a nivel local o global.*

Hernández (2006) define el Modelo de Gestión como “la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas y objetivos de la organización; representa un sistema de un conjunto de procesos, el cual implica una interacción entre sus componentes. Como tal representa un marco de referencia para otras organizaciones”

Modelo: Es la representación conceptual y gráfica de los procesos de un sistema, en la cual se explica su interacción entre sus componentes. Un Modelo es un arquetipo que sirve de referencia para la aplicación en otras organizaciones públicas o privadas del mismo rubro o similar.

Gestión: Esta relacionado con las acciones y habilidades para poder gestionar, dirigir, controlar, monitorear y administrar los recursos de manera adecuada para lograr los objetivos planteados por la organización.

Franco y Pérez (2014) definen el modelo de gestión documental como “Un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental de una organización”. Es un planteamiento de un enfoque, orientado a la gestión de los documentos; en el cual se describen sus componentes y procesos para una excelente Gestión Documental, con el fin de contribuir a la excelencia organizacional.

AENOR (2011) define la gestión documental como el “Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (p.17).

El modelo de gestión documental del RENIEC, incorpora los principios de liderazgo, transparencia y apertura de datos, integración, seguridad, eco eficiencia, digitalización y mejora continua, descritos en el modelo de gestión documental del Estado Peruano, tal como se puede apreciar en la Figura 8. Asimismo, integra los siguientes componentes:

a) Ejes transversales:

- Análisis del contexto y políticas de estado.
- Gestión del cambio.

b) Procesos: El MGD del RENIEC contempla los cuatro procesos principales de la gestión documental:

- Recepción
- Emisión

- archivo y
- despacho.

c) Requisitos:

- Política y objetivos: La política de gestión documental del RENIEC fue definida y aprobada mediante la DI-417/SGEN/OAD/010 “Gestión documental del RENIEC”; y sus objetivos son los siguientes: i) Reducir progresivamente el uso del papel en la gestión documental, aplicando buenas prácticas digitales, ii) Contribuir con el uso de la firma digital en la gestión documental mediante el uso del DNI electrónico y iii) Mantener y mejorar el MGD del RENIEC.
- Roles y responsabilidades.
- Procedimientos formalizados.
- Lineamientos de gestión.
- Supervisión y evaluación del desempeño.
- Herramientas informáticas.
- Certificados y firmas digitales.
- Innovación y mejora continua.
- Inducción y capacitación.
- Interoperabilidad.
- Trámite documentario digital.

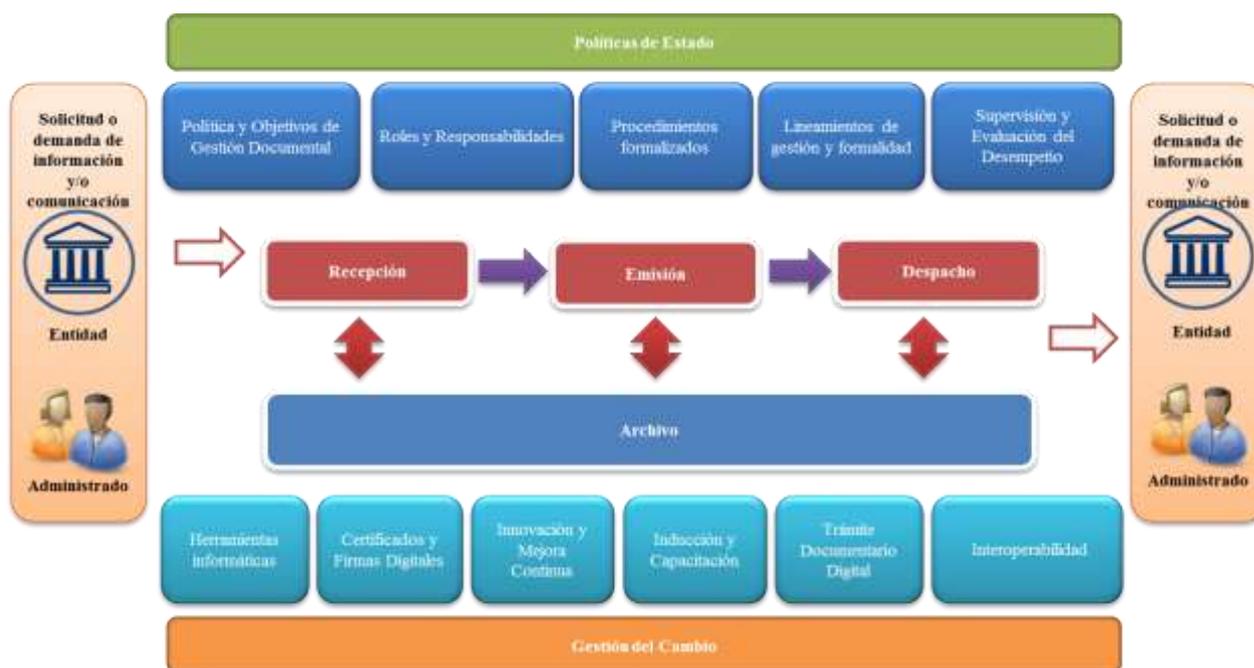


Figura 8. MGD del RENIEC; el modelo define los componentes que la componen. Tomado de la Directiva N° 424-SGEN/OAD/004 “Modelo de Gestión Documental del RENIEC.”

2.1.2. Administración documentaria

De acuerdo con UNE-ISO 15489-1 (2016):

Administración documentaria: Es el área encargada de controlar eficazmente y sistemáticamente el diseño, admisión, mantenimiento, uso, almacenamiento y control de la información para que las personas de una determinada área puedan disponer de los documentos, para el desarrollo de sus actividades y la operación de la organización.

La Administración documentaria o gestión de documentos, comprende el grupo de normativas, procesos sistemáticos y prácticas empleadas para administrar el flujo de documentos recibidos y creados en una organización, utilizando principios de eficacia, racionalización y economía; abarca procesos de recepción, emisión, archivo, control y despacho. Asimismo, facilita la recuperación de información y la

conservación del mismo. En este sentido, el área encargada de la administración documental es de vital importancia para toda organización; representa la entrada para los requerimientos y/o solicitudes, así como la ventana de entrega de las respuestas y/o atención a las solicitudes efectuadas por los ciudadanos/entidades. RENIEC, brinda diversos servicios de consulta para notarios públicos, entidades públicas y personas jurídicas; dichas consultas tienen una tasa por tipo de servicio.

La presente investigación abordará las siguientes dimensiones: *tiempo de atención, gastos operativos e ingresos*:

- *Tiempo de atención*

El proceso de modernización del Estado fue declarado mediante la aprobación de la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002), se declaró modernizar las diferentes instancias del Estado (dependencias, entidades y organizaciones); así como los procedimientos, teniendo como fin principal el “...mejorar la gestión pública y contribuir al fortalecimiento de un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano” ; y, en dicha línea, tiene como finalidad fundamental “...la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una *mejor atención a la ciudadanía*, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”.

A fin de generar mejores servicios para el ciudadano, el Estado inició el proceso de digitalización con la emisión de un conjunto de normativas, en específica, el Decreto Legislativo N° 1310, mediante el cual se dictan *medidas adicionales de simplificación administrativa*. Señala las acciones a

tomar a fin de mejorar los servicios en las entidades públicas del estado, los cuales coadyuvaran al fortalecimiento de las instituciones y mejora de la calidad del servicio al ciudadano, esto en el marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece entre sus principios que sustentan el procedimiento administrativo, el debido procedimiento, razonabilidad, celeridad, eficacia y de simplicidad, los cuales deben aplicarse dentro de la actuación de toda entidad de la Administración Pública.

Por ejemplo, los siguientes principios señalan lo siguiente:

- Principio de celeridad: Señala que los actores vinculados al procedimiento deben convenir ajustar su actuación, de modo tal que permita brindar al trámite de una dinámica adecuada, evitando de esta forma acciones que dificulten un adecuado desenvolvimiento o constituyan formalismos, a fin de conseguir una decisión en tiempo moderado, sin que esto exima a las autoridades del debido proceso o vulnere el ordenamiento.
- Principio de eficacia: Los administrados del proceso, deben hacer predominar el cumplimiento del propósito del acto administrativo, sobre aquellos formalismos, que no incidan en su validez, decisión final, garantías del procedimiento, ni causen abandono a los usuarios.
- Principio de simplicidad: Señala que todo trámite que sea establecido por una autoridad administrativa debe ser simple, debiendo eliminarse toda complejidad superflua que no agregue valor al proceso. Es decir, los requerimientos deben ser razonables y proporcionales al fin que se desea cumplir.

En esa línea, el MGD propone las pautas para dar cumplimiento al citado dispositivo legal en el marco de las vigentes políticas sobre la materia; el cual permitirá reducir costos y tiempos en la gestión de documentos de las entidades y/o ciudadanos.

En el marco del tiempo del servicio, Luc (1995) define el tiempo del cliente como “El tiempo que la empresa debe tener en cuenta para mejorar su competitividad, para atraer clientes y conseguir su fidelidad” (p.18). En ese tiempo, y en el contacto con los colaboradores, el cliente puede experimentar lo siguiente:

- La pérdida de tiempo.
 - La información deficiente.
 - La disponibilidad insuficiente.
 - Los horarios inadecuados.
 - El ritmo inapropiado.
 - La falta de anticipación
 - La ausencia de reacción.
- *Gastos operativos*

La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece en el artículo 44.- Derecho de tramitación, el cual define como “Procede establecer derechos de tramitación en los procedimientos administrativos, cuando su tramitación implique para la entidad la prestación de un servicio específico e individualizable a favor del administrado, o en función del costo derivado de las actividades dirigidas a analizar lo solicitado; salvo en los casos en que existan tributos destinados

a financiar directamente las actividades de la entidad. Dicho costo incluye los gastos de operación y mantenimiento de la infraestructura asociada a cada procedimiento”.

El Ministerio de Economía y Finanzas, precisa que el Gasto corriente, comprenden todos los gastos destinados a ofertar y mantener las operaciones de todos los bienes o servicios que brinda la entidad, generalmente estos gastos están relacionados al consumo, gestión operativa, pago de los servicios básicos, planilla, seguridad social, gastos financieros, entre otros.

Horngren (2003) define los Gastos operativos como los “Gastos en que incurre una entidad como parte de su actividad de negocios principal” (p.183).

De lo antes señalado, se puede concluir que los gastos operativos son aquellos que permiten mantener la actividad diaria de una entidad pública o privada. De otro lado, suelen utilizarse tanto el término gastos operativos como gastos operacionales.

- Ingresos

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2018), define los ingresos corrientes como las entradas que obtienen las entidades de forma regular o periódico, estos no modifican o alteran el patrimonio del Estado. Los ingresos del estado se pueden agrupar por los recursos procedentes de tributos, servicios prestados, venta de bienes, alquiler de inmuebles, multas, sanciones, entre otros ingresos. De otro lado, también define ingresos públicos como toda manifestación monetaria de los valores recibidos o

producidos por percepción de ingresos, venta de bienes o servicios, todo tipo de transferencias y otros, esto en el marco del desarrollo de la actividad económica, financiera y social de la entidad.

Por lo tanto, podemos decir que los ingresos, en términos económicos, están referidas a todas aquellas percepciones económicas que obtiene una persona, empresa, organización, gobierno, etc. El ingreso dependerá de la actividad que se desarrolle.

El Estado también recibe ingresos, llamados ingresos públicos. Dichos ingresos son producto de la recaudación de impuestos, venta de bienes producidos por empresas del estado, utilidades, por venta o renta de inmuebles, multas aplicadas, por emisión de bonos, entre otros. Los ingresos tributarios están referidos a los que provienen del cobro de impuestos, y los provenientes de fuentes distintas se denominan ingresos no tributarios.

En RENIEC el órgano encargado de la Administración documentaria es la Oficina de Administración Documentaria (OAD) de la Secretaría General, quien es responsable operativo del MGD (implementar, supervisar y mantener el MGD institucional).

III.MÉTODO

En la presente investigación, se utiliza el enfoque Científico como método general. Cataldo (1992) sostiene que “El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología” (p.26). Asimismo, el significado de la palabra “método” ha variado. Ahora se le conoce como el conjunto de técnicas y procedimientos que le permiten al investigador realizar sus objetivos”.

Kerlingers (2002) sostiene: “el método científico es el conjunto de procedimientos y normas que se utilizan para realizar cualquier proceso de investigación que es calificada como científica” (p.124).

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación utiliza el tipo de investigación aplicada, el cual se refiere a la utilización de los conocimientos en la práctica, con la finalidad de generar bienestar a la sociedad. En tal sentido el nivel de investigación será correlacional.

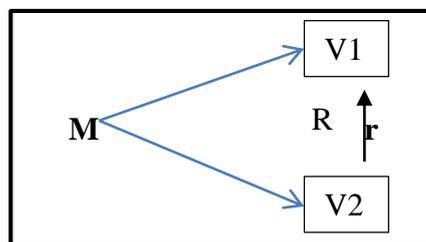
Valderrama (2017) sostiene: “que la investigación aplicada, se encuentra íntimamente ligada a la *investigación básica*, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas, con la finalidad de generar bienestar a la sociedad.” (p.164)

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipulará la variable independiente.

Hernández (2014) sostiene: “que la investigación no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes” (p.149)

La presente investigación se sitúa en el nivel descriptivo-correlacional. Es descriptiva porque vamos a medir y describir las variables; y es correlacional porque se establecerá la correlación entre las variables para, luego llevar a cabo la interpretación respectiva.

Hernández (2014) define el nivel correlacional como: “Un estudio que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p.81)



M = 30 personas

V1 = Variable 1, MGD

V2 = Variable 2, Administración documental

r = Relación entre V1 y V2

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para la investigación la población lo constituye la *Oficina de Administración Documentaria* (OAD) del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC (ubicado en Jr. Bolivia N° 199, Cercado de Lima), área que tiene a cargo la gestión de las Unidades de Recepción Documental a nivel Nacional.

Valderrama (2017) sostiene: “la población estadística, es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio, en cada una de las unidades del universo” (p.182).

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra para el caso del estudio se tomará al total de funcionarios encargados de la gestión documental - OAD. En este sentido la selección de la muestra es no probabilístico por cuanto el número de la muestra es pequeña, y censal porque se selecciona a todo el universo.

Valderrama (2017) sostiene: “que la muestra, es un subconjunto representativo de un universo o población” (p.182)

Hernández (2014) sostiene: “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p.176)

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variables de la investigación

- Variable Independiente

El Modelo de Gestión Documental

- Variable Dependiente

Administración documentaria

a) Modelo de Gestión Documental: Es la definición de un esquema conceptual que permita la comprensión y estandarización para la implantación de la Gestión documental de una organización.

Russo (2011) Sostiene: “Es una propuesta de sistematización de la Gestión documental. Describe y concreta las funciones, procesos y

roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa”.

b) De acuerdo con UNE-ISO 15489-1 (2016):

Administración documentaria: Es el área encargada del realizar un control eficazmente y sistemáticamente desde el diseño, admisión, mantenimiento, uso y almacenamiento de la información, para el uso y disposición de los documentos para cuando cual área de la organización lo requiera para el desarrollo de sus las actividades u operaciones.

3.3.2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento
V1: Modelo de Gestión Documental	• Administración electrónica	• Sistema trámite. • Interoperabilidad.	Cuestionario
	• La digitalización	• Software. • Microforma. • Políticas y objetivos.	
	• Modelo de gestión	• Lineamientos. • Roles y responsabilidades.	
V2: Administración documentaria	• Tiempo de atención	• Tiempo de gestión. • Comunicación. • Reproceso.	Cuestionario
	• Gastos operativos	• Gasto administrativo. • Costos de gestión.	
	• Ingresos	• Ingreso. • Incremento.	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se muestra las variables de la investigación (independiente y dependiente), y sus respectivas dimensiones, indicadores e instrumentos a aplicarse.

3.4. Instrumentos

Para la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario para la variable Modelo de Gestión Documental (MGD) y para la variable Administración Documentaria (AD).

Hernández (2014) sostiene: “que el instrumento está formado por preguntas que recogen de alguna manera las inquietudes y acciones que surgen del problema planteado, aplicando para el tipo de preguntas el escalamiento de Likert” (p.198)

Salkind (1998) sostiene que: “El cuestionario se utiliza para recolectar información de muestras o poblaciones, y la entrevista se aplica a testigos privilegiados que poseen información relevante sobre el asunto” (p.25). En la Figura 9, se muestra el esquema sobre la aplicación de cuestionario versus la entrevista.

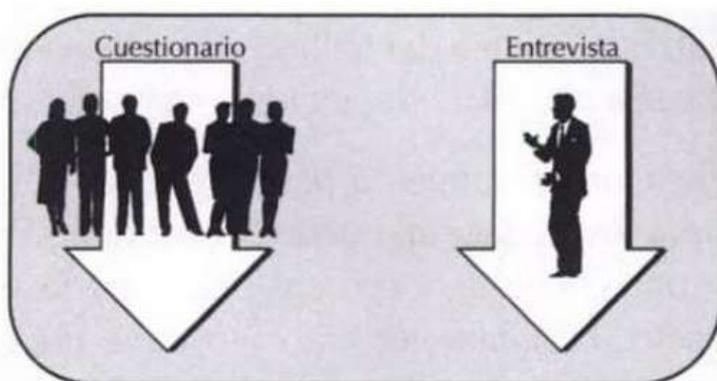


Figura 9. Esquema sobre aplicación de cuestionario vs entrevista. Tomado de “El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios” por García Córdova, 2004, Limusa, p.25.

La unidad de análisis de esta investigación, estará constituido por los funcionarios y especialistas de la Oficina de Administración Documental (OAD). A quienes se les aplicará el instrumento de recolección de datos.

Validez y confiabilidad

Para valorar la validez de la encuesta se realizó el juicio de expertos utilizando la ficha de validación del instrumento de investigación - juicio de expertos, que tiene una escala de 1 a 20 y aplica los criterios de aplicabilidad presentados en la Tabla 2.

Tabla 2

Criterios de aplicabilidad de la ficha de validación del instrumento de investigación – juicio de expertos

Valoración cuantitativa	Valoración Cualitativa	Opinión de aplicabilidad
De 01 a 09	Deficiente	No válido, reformular
De 10 a 12	Baja	No válido, modificar
De 12 a 15	Regular	Válido, mejorar
De 15 a 18	Bueno	Válido, precisar
De 18 a 20	Muy Bueno	Válido, aplicar

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se muestran los criterios de aplicabilidad de la ficha de validación del instrumento.

Los especialistas que efectuaron la validación de la encuesta fueron 03 como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

Experto	Grado	Valoración cuantitativa y cualitativa	Opinión de aplicabilidad
Carlos Neyra Rivera	Doctor	18,8 Muy Bueno	Válido, aplicar
Rosario Gonzales Lovon	Maestro	19,6 Muy Bueno	Válido, aplicar
Ricardo Dejo Torres	Maestro	19,2 Muy Bueno	Válido, aplicar

Fuente: Elaboración propia

De la validación de los especialistas se puede observar que la valoración está en el rango de (18-20), lo cual califica como muy bueno y con respecto a la aplicabilidad la opinión de los expertos da como resultado: valido, aplicar.

Para la confiabilidad del instrumento (cuestionario) se realizó una prueba piloto aplicado a 20 personas de la OAD, con los datos se calculó el estadístico Alfa de Cronbach utilizando SPSS v23.0. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Tabla 4

Alfa de Cronbach calculado con SPSS Statistics v23

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,969	20

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4, el coeficiente Alfa de Cronbach es 0,969 lo que indica que existe una consistencia alta del instrumento y permite establecer una adecuada aplicación para el estudio (si el valor del Alfa de Cronbach se encuentra entre 0,9 a 1 existe una alta confiabilidad).

3.5. Procedimientos

Para el trabajo de campo, se utilizó el instrumento de recolección de datos, para la variable independiente y dependiente, previa validación y análisis de confiabilidad de los mismos.

La recolección de información se realizó mediante los cuestionarios, lo que permitió medir las variables de la investigación, a continuación, se detallan los pasos realizados:

- Se elaboró las preguntas para los cuestionarios, los cuales fueron enfocados en el estudio de las dimensiones del MGD en el cual se evaluó los indicadores, así como la administración documentaria donde también se evaluó sus indicadores.
- Previa explicación del instrumento se realizó la distribución de las encuestas a los funcionarios de la Oficina de Administración Documentaria (OAD) para su llenado (Cabe señalar que las encuestas fueron de carácter anónimo).
- Se procedió a realizar la recopilación y consolidación de las encuestas resueltas por los funcionarios de la OAD.
- Finalmente se efectuó el registro de las respuestas de cada encuesta, dicha información fue utilizada para efectuar la medición de las variables mediante los procedimientos de evaluación.
- Los resultados de la evaluación nos permitieron analizar y llegar a la conclusión para validar el planteamiento de la hipótesis.

3.6. Análisis de datos

Para la investigación, la información recopilada mediante la aplicación del instrumento se analizó mediante la aplicación de la estadística descriptiva para lo cual se utilizó la herramienta ofimática Ms Excel y se utilizó la estadística inferencial para el análisis de las hipótesis utilizando el programa estadístico SPSS versión 23.

IV.RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Los resultados conseguidos para las variables modelo de gestión documental y administración documentaria se presentan en las siguientes tablas y figuras.

El cuestionario se dividió en dos partes: i) variable “modelo de gestión documental” y ii) variable “administración documentaria”, para cada una de ellas se formuló preguntas orientadas a sus dimensiones. En tal sentido los resultados se presentarán en mismo orden:

Variable “modelo de gestión documental”

A la pregunta 01: *¿Como parte de la administración electrónica utilizan el sistema integrado de trámite documentario-SITD?*, en la Tabla 5, se observa que los funcionarios encuestados respondieron que utilizan el SITD: el 10% Nunca, el 3,3% Casi nunca, el 13,3% A veces, el 23,3% Casi siempre y el 50% Siempre.

Tabla 5

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 01

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	3	10,0
Casi nunca	1	3,3
A veces	4	13,3
Casi siempre	7	23,3
Siempre	15	50,0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 10, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 50,00% respondió Siempre.

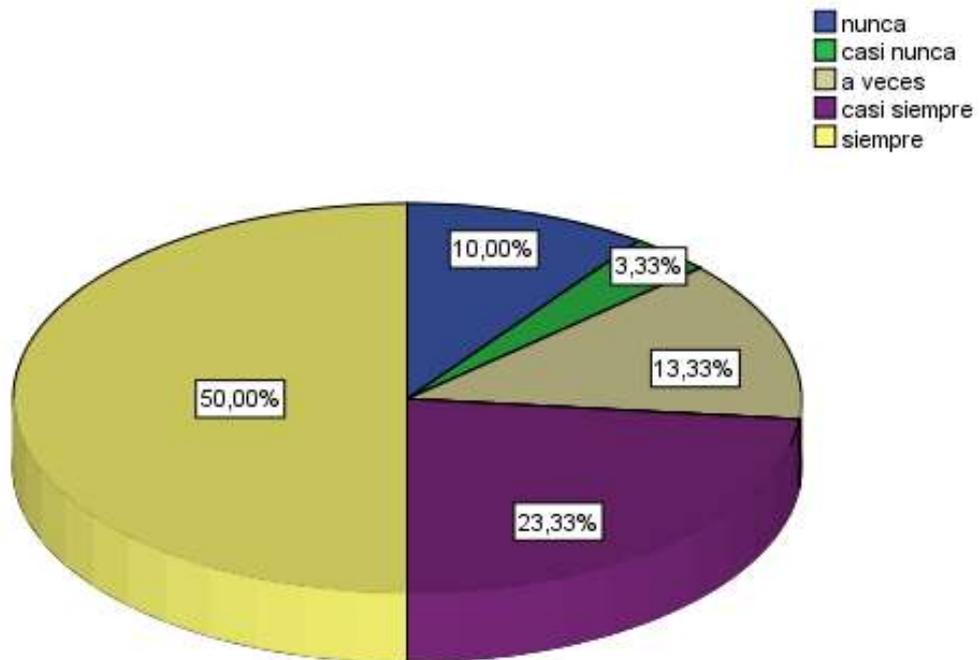


Figura 10. Porcentaje de la valoración a la pregunta 01
Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 02: *¿Utiliza con frecuencia el sistema integrado de trámite documentario, para la administración electrónica de documentos?*, en la Tabla 6, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 10% Nunca, el 3,3% Casi nunca, el 20,0% A veces, el 23,3% Casi siempre y el 43,3% Siempre.

Tabla 6

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 02

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	3	10,0
Casi nunca	1	3,3
A veces	6	20,0
Casi siempre	7	23,3
Siempre	13	43,3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 11, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 43,33% respondió Siempre.

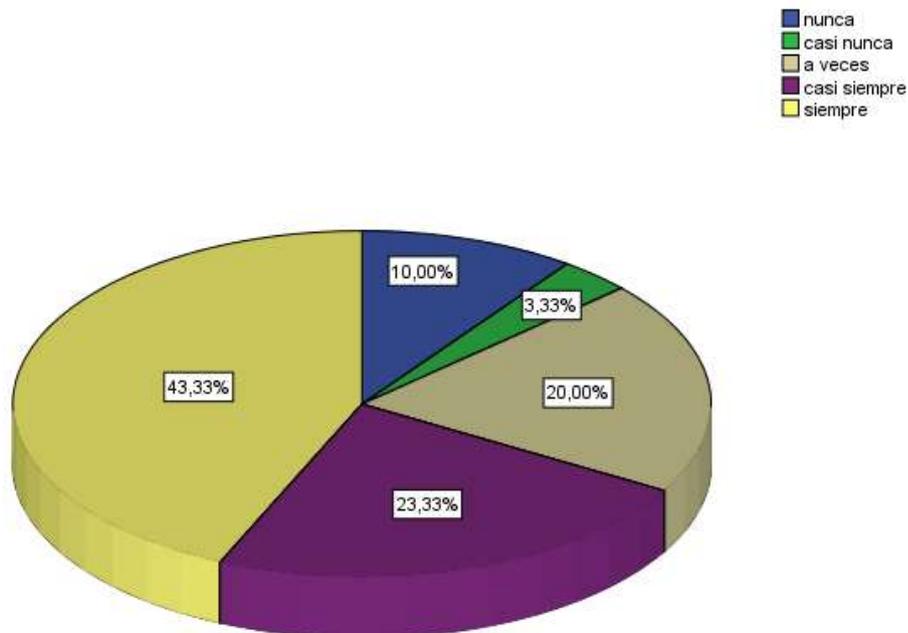


Figura 11. Porcentaje de la valoración a la pregunta 02

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 03: *¿El SITD contribuye a la administración electrónica de documentos de parte de los ciudadanos?*, en la Tabla 7, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 13,3% Nunca, el 6,7% Casi nunca, el 13,3% A veces, el 40,0% Casi siempre y el 26,7% Siempre.

Tabla 7

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 03

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	4	13,3
Casi nunca	2	6,7
A veces	4	13,3
Casi siempre	12	40,0
Siempre	8	26,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 12, se puede observar que el 6,67% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 40,00% respondió Casi siempre.

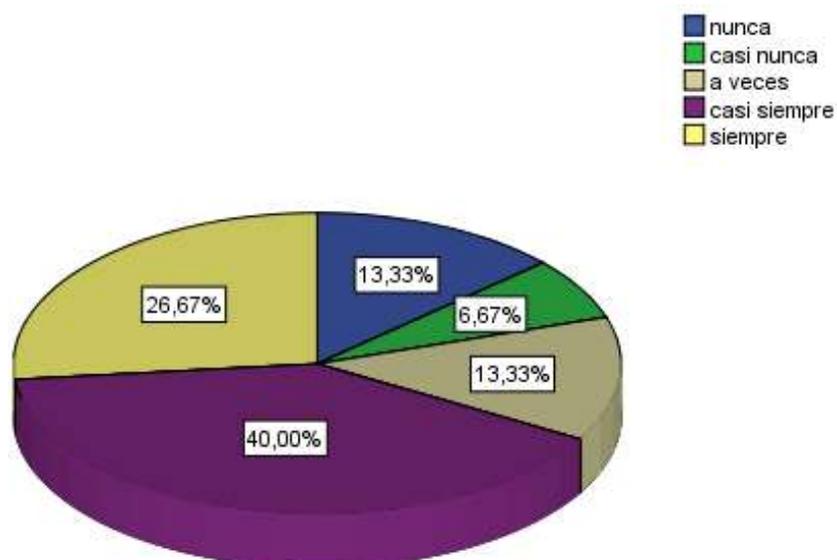


Figura 12. Porcentaje de la valoración a la pregunta 03

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 04: *¿La administración electrónica contribuye a la interoperabilidad interinstitucional?*, en la Tabla 8, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 10,0% Nunca, el 6,7% Casi nunca, el 16,7% A veces, el 33,3% Casi siempre y el 33,3% Siempre.

Tabla 8

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 04

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	3	10,0
Casi nunca	2	6,7
A veces	5	16,7
Casi siempre	10	33,3
Siempre	10	33,3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 13, se puede observar que el 6,67% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 33,33% respondió Siempre.

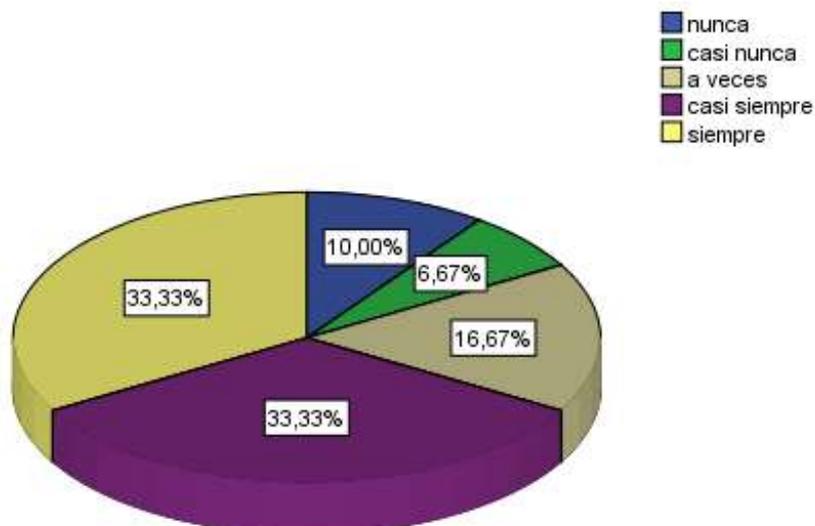


Figura 13. Porcentaje de la valoración a la pregunta 04

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 05: *¿La digitalización contribuye a la administración electrónica de los documentos?*, en la Tabla 9, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 10,0% Nunca, el 3,3% Casi nunca, el 3,3% A veces, el 36,7% Casi siempre y el 46,7% Siempre.

Tabla 9

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 05

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	3	10,0
Casi nunca	1	3,3
A veces	1	3,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	14	46,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 14, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 46,67% respondió Siempre.

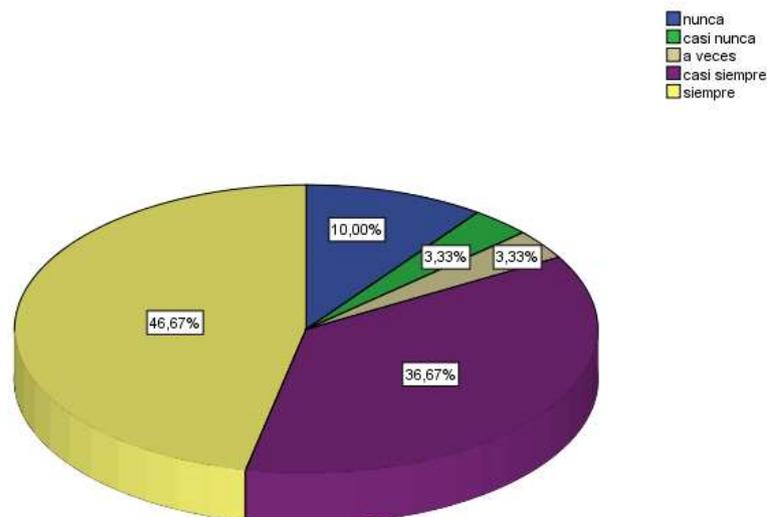


Figura 14. Porcentaje de la valoración a la pregunta 05

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 06: *¿Para el proceso de digitalización cuentan con software especializado?*, en la Tabla 10, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 13,3% Nunca, el 13,3% Casi nunca, el 13,3% A veces, el 36,7% Casi siempre y el 23,3% Siempre.

Tabla 10

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 06

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	4	13,3
Casi nunca	4	13,3
A veces	4	13,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	7	23,3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 15, se puede observar que el 13,33% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 36,67% respondió Casi siempre.

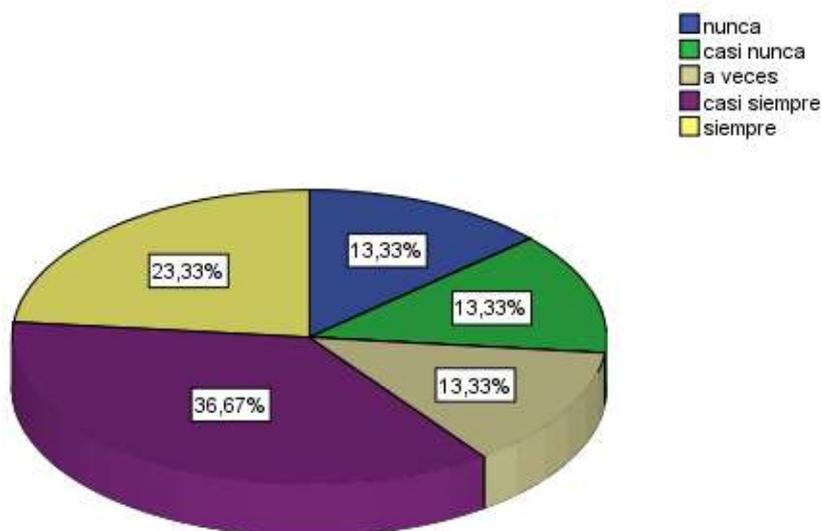


Figura 15. Porcentaje de la valoración a la pregunta 06

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 07: *¿La digitalización sigue el proceso de producción de microformas?*, en la Tabla 11, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 20.0% Nunca, el 3,3% Casi nunca, el 16,7% A veces, el 43,3% Casi siempre y el 16,7% Siempre.

Tabla 11

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 07

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	6	20,0
Casi nunca	1	3,3
A veces	5	16,7
Casi siempre	13	43,3
Siempre	5	16,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 16, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Casi nunca, mientras que el 43,33% respondió Casi siempre.

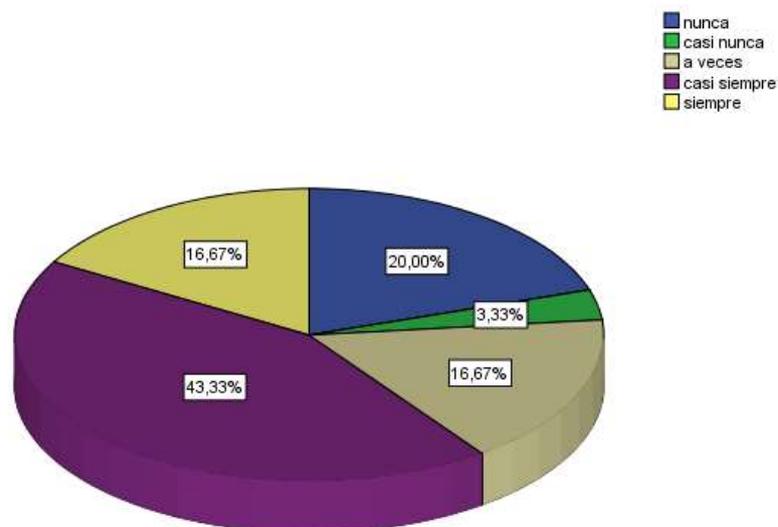


Figura 16. Porcentaje de la valoración a la pregunta 07

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 08: *¿Las políticas y objetivos de gestión documental contribuyeron a la administración documentaria?*, en la Tabla 12, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 10,0% Casi nunca, el 26,7% A veces, el 20,0% Casi siempre y el 40,0% Siempre.

Tabla 12

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 08

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	3	10,0
A veces	8	26,7
Casi siempre	6	20,0
Siempre	12	40,0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 17, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 40,00% respondió Siempre.

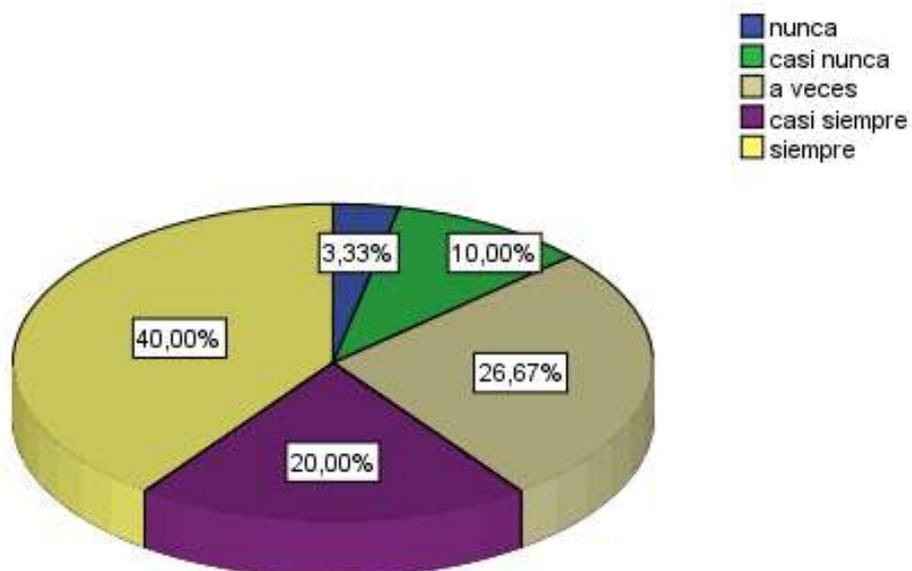


Figura 17. Porcentaje de la valoración a la pregunta 08

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 09: *¿Los lineamientos de gestión y formalidad contribuyeron a la administración documentaria?*, en la Tabla 13, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 10,0% Casi nunca, el 33,3% A veces, el 33,3% Casi siempre y el 20,0% Siempre.

Tabla 13

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 09

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	3	10,0
A veces	10	33,3
Casi siempre	10	33,3
Siempre	6	20,0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 18, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 33,33% respondió Casi siempre.

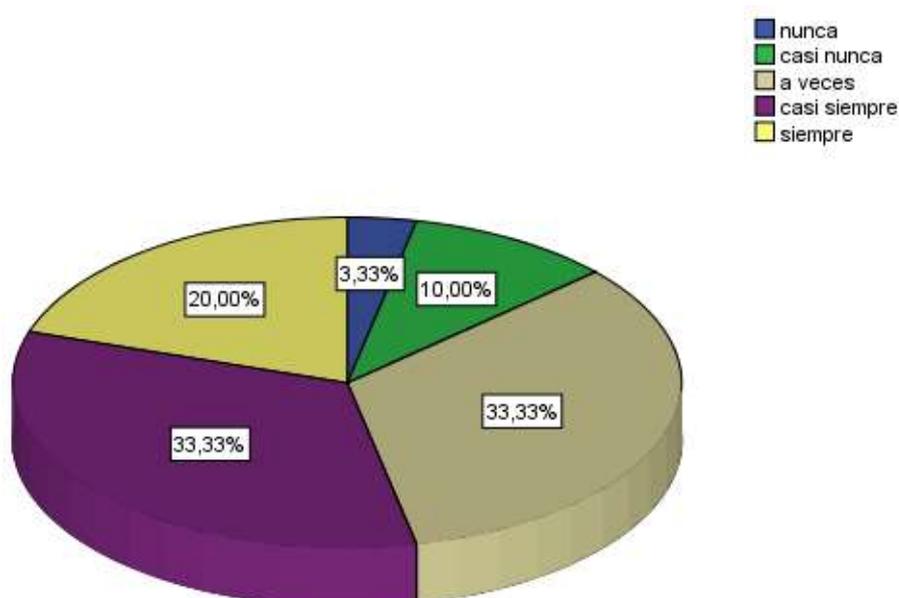


Figura 18. Porcentaje de la valoración a la pregunta 09

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 10: *¿Los roles y responsabilidades del modelo de gestión documental contribuyeron a la administración documentaria?*, en la Tabla 14, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 10,0% Casi nunca, el 30,0% A veces, el 26,7% Casi siempre y el 30,0% Siempre.

Tabla 14

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 10

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	3	10,0
A veces	9	30,0
Casi siempre	8	26,7
Siempre	9	30,0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 19, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 30,00% respondió Siempre.

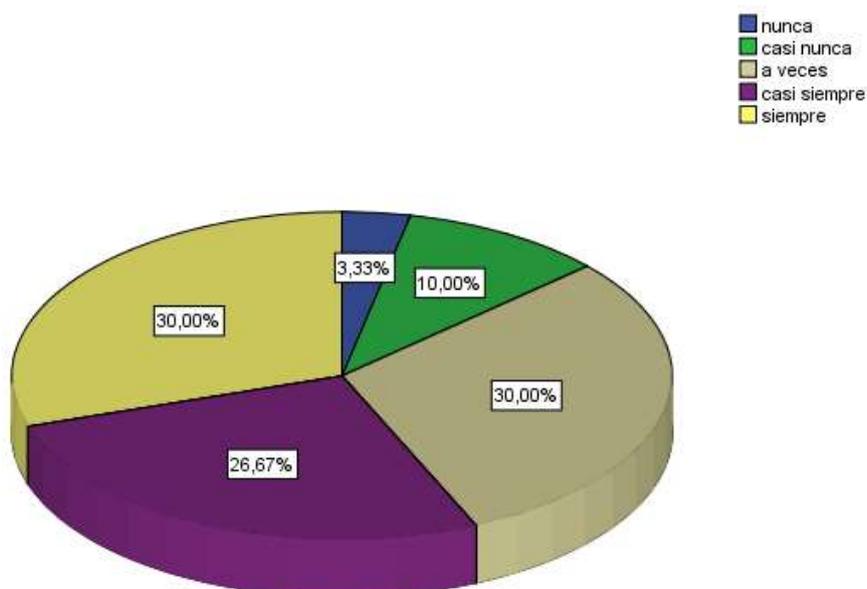


Figura 19. Porcentaje de la valoración a la pregunta 10

Fuente: Elaboración propia

Variable “administración documentaria”

A la pregunta 01: *¿El modelo de gestión documental contribuye a reducir los tiempos en la gestión de documentos?*, en la Tabla 15, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 6,7% Casi nunca, el 13,3% A veces, el 30,0% Casi siempre y el 46,7% Siempre.

Tabla 15

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 01

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	2	6,7
A veces	4	13,3
Casi siempre	9	30,0
Siempre	14	46,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 20, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 46,67% respondió Siempre.

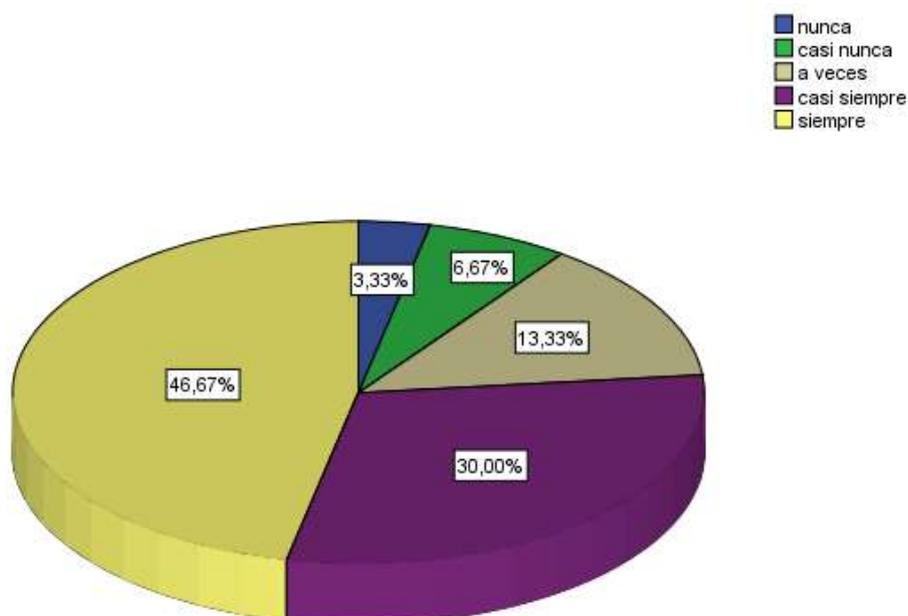


Figura 20. Porcentaje de la valoración a la pregunta 01

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 02: *¿El modelo de gestión documental contribuye a la mejora de la comunicación documental?*, en la Tabla 16, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 6,7% Casi nunca, el 13,3% A veces, el 43,3% Casi siempre y el 33,3% Siempre.

Tabla 16

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 02

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	2	6,7
A veces	4	13,3
Casi siempre	13	43,3
Siempre	10	33,3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 21, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 43,33% respondió Casi siempre.

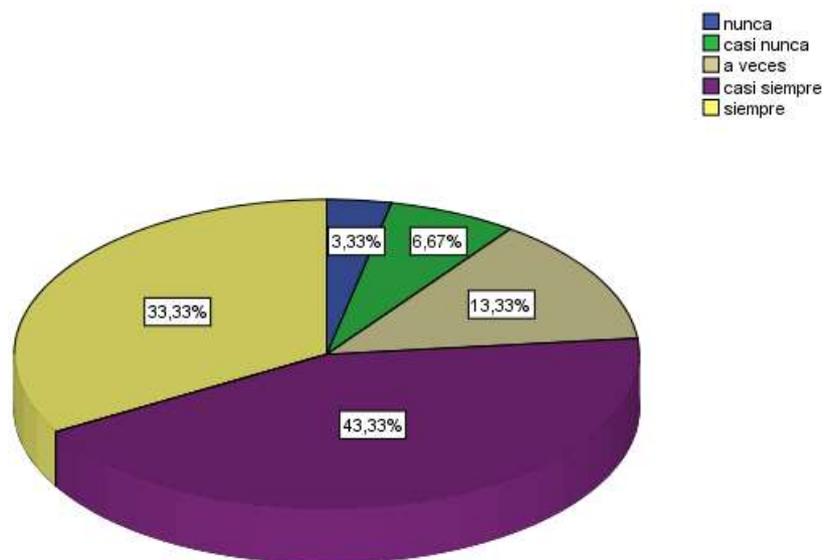


Figura 21. Porcentaje de la valoración a la pregunta 02

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 03: *¿El modelo de gestión documental, reduce los tiempos de atención, evitando reprocesos?*, en la Tabla 17, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 10,0% Casi nunca, el 16,7% A veces, el 46,7% Casi siempre y el 23,3% Siempre.

Tabla 17

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 03

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	3	10,0
A veces	5	16,7
Casi siempre	14	46,7
Siempre	7	23,3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 22, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 46,67% respondió Casi siempre.

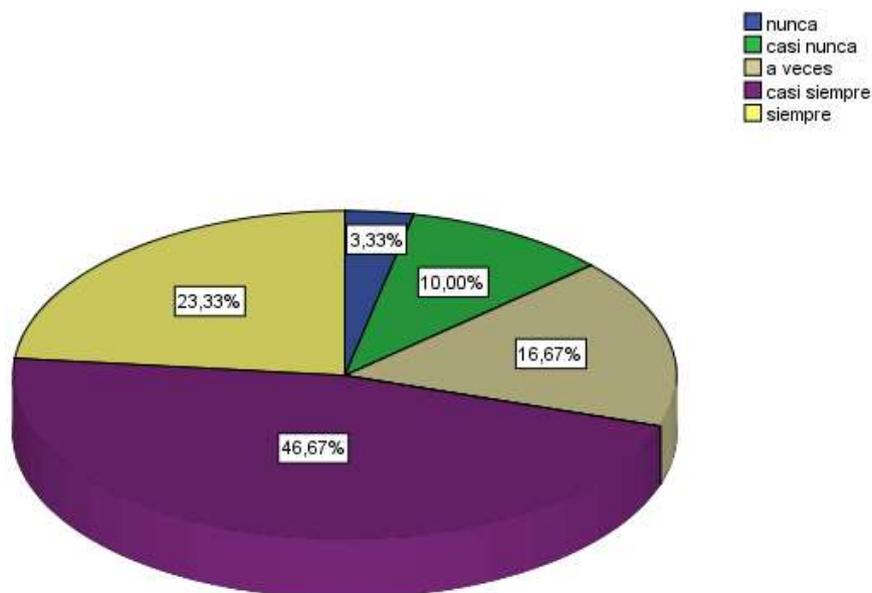


Figura 22. Porcentaje de la valoración a la pregunta 03

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 04: *¿El modelo de gestión documental contribuye a la toma de decisiones y asignación de recursos, en menor tiempo?*, en la Tabla 18, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 6,7% Casi nunca, el 26,7% A veces, el 36,7% Casi siempre y el 26,7% Siempre.

Tabla 18

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 04

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	2	6,7
A veces	8	26,7
Casi siempre	11	36,7
Siempre	8	26,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 23, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 36,67% respondió Casi siempre.

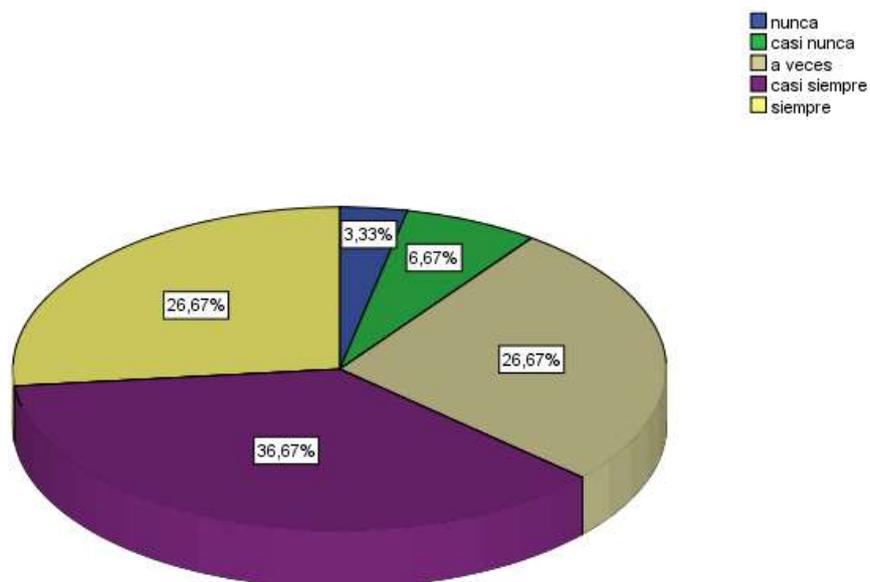


Figura 23. Porcentaje de la valoración a la pregunta 04

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 05: *¿El modelo de gestión documental contribuye a la reducción de costos respecto a la gestión de documentos?*, en la Tabla 19, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 13,3% Casi nunca, el 13,3% A veces, el 53,3% Casi siempre y el 16,7% Siempre.

Tabla 19

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 05

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	4	13,3
A veces	4	13,3
Casi siempre	16	53,3
Siempre	5	16,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 24, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 53,33% respondió Casi siempre.

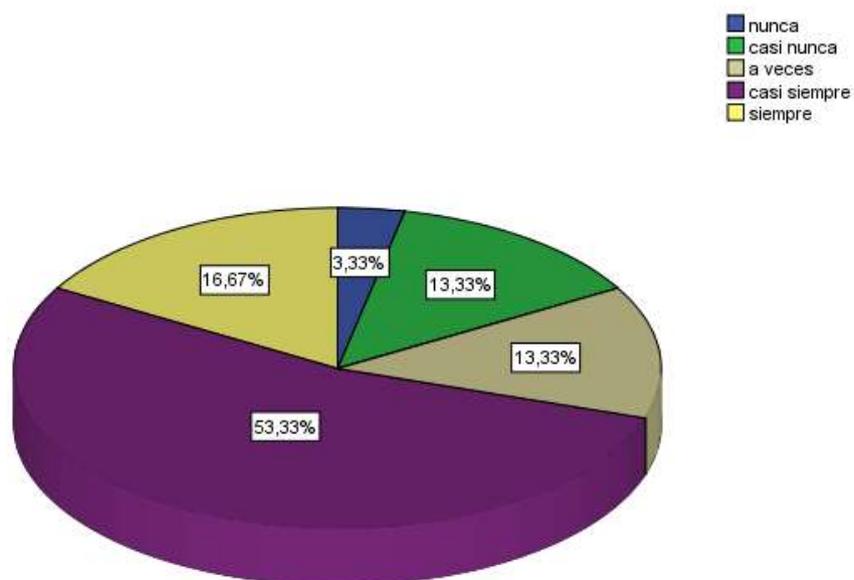


Figura 24. Porcentaje de la valoración a la pregunta 05

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 06: *¿El modelo de gestión documental contribuye a reducir los gastos administrativos de courier?*, en la Tabla 20, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 6,7% Casi nunca, el 26,7% A veces, el 30,0% Casi siempre y el 33,3% Siempre.

Tabla 20

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 06

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	2	6,7
A veces	8	26,7
Casi siempre	9	30,0
Siempre	10	33,3
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 25, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 33,33% respondió Siempre.

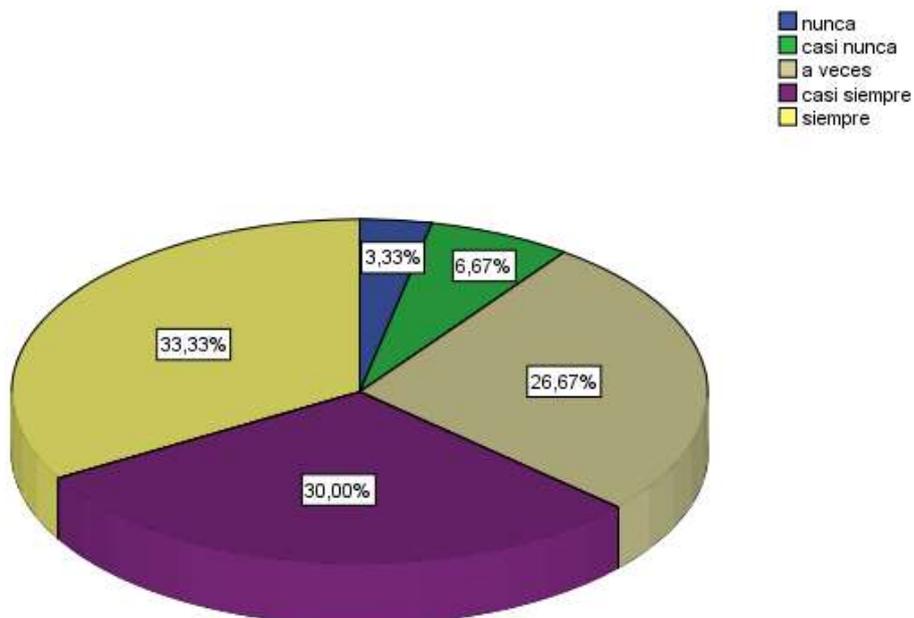


Figura 25. Porcentaje de la valoración a la pregunta 06

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 07: *¿El modelo de gestión documental contribuye a reducir los gastos por parte de los administrados o ciudadanos?*, en la Tabla 21, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 10,0% Casi nunca, el 20,0% A veces, el 50,0% Casi siempre y el 16,7% Siempre.

Tabla 21

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 07

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	3	10,0
A veces	6	20,0
Casi siempre	15	50,0
Siempre	5	16,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 26, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 50,00% respondió Casi siempre.

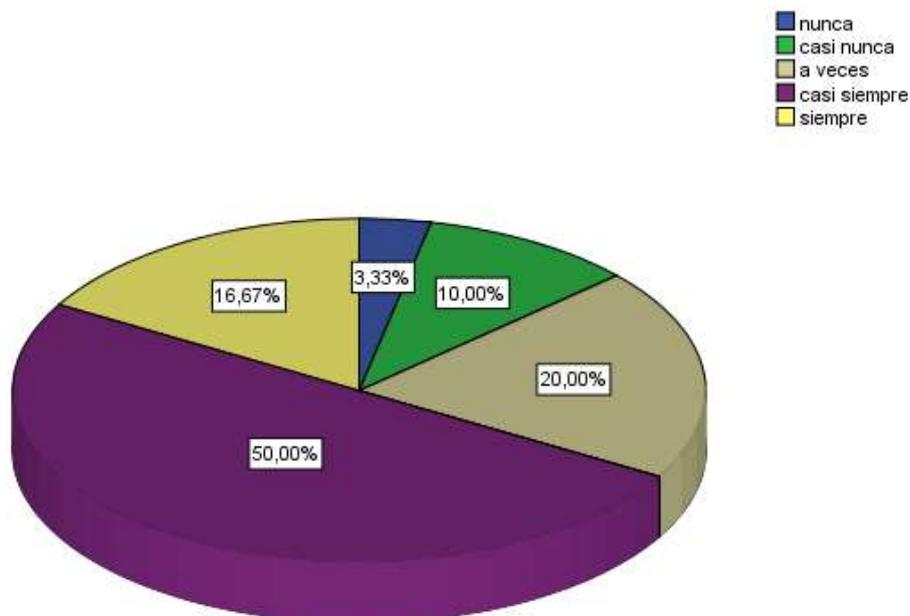


Figura 26. Porcentaje de la valoración a la pregunta 07

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 08: *¿El modelo de gestión documental contribuye a generar mayor ingreso por la confianza de los ciudadanos y entidades privadas?*, en la Tabla 22, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 13,3% Casi nunca, el 20% A veces, el 43,3% Casi siempre y el 20% Siempre.

Tabla 22

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 08

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	4	13,3
A veces	6	20,0
Casi siempre	13	43,3
Siempre	6	20,0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 27, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 43,33% respondió Casi siempre.

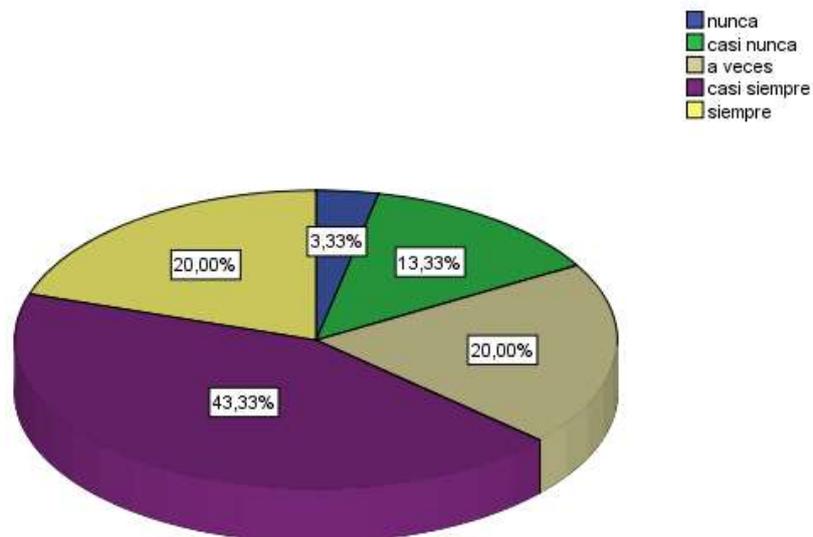


Figura 27. Porcentaje de la valoración a la pregunta 08

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 09: *¿El modelo de gestión documental contribuye al incremento de ingresos por solicitudes de consultas evaluadas en menor tiempo?*,

en la Tabla 23, se observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 10% Casi nunca, el 23,3% A veces, el 36,7% Casi siempre y el 26,7% Siempre.

Tabla 23

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 09

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	3	10,0
A veces	7	23,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	8	26,7
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 28, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 36,67% respondió Casi siempre.

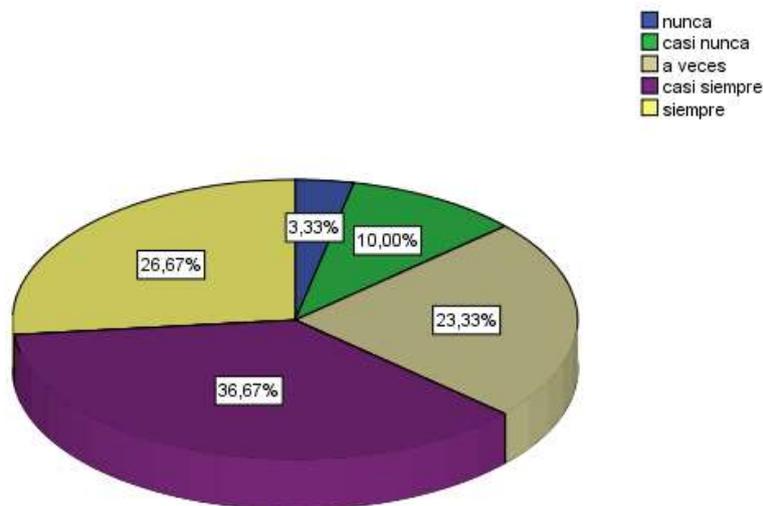


Figura 28. Porcentaje de la valoración a la pregunta 09

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 10: *¿En general el modelo de gestión documental contribuye al incremento de los ingresos por consultas en línea y otros?*, en la Tabla 24, se

observa que los funcionarios encuestados respondieron el 3,3% Nunca, el 13,3% Casi nunca, el 20% A veces, el 33,3% Casi siempre y el 30% Siempre.

Tabla 24

Tabla de frecuencia y porcentajes a la pregunta 10

Valoración	fi	Porcentaje (%)
Nunca	1	3,3
Casi nunca	4	13,3
A veces	6	20,0
Casi siempre	10	33,3
Siempre	9	30,0
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 29, se puede observar que el 3,33% de los funcionarios encuestados respondieron Nunca, mientras que el 33,33% respondió Casi siempre.

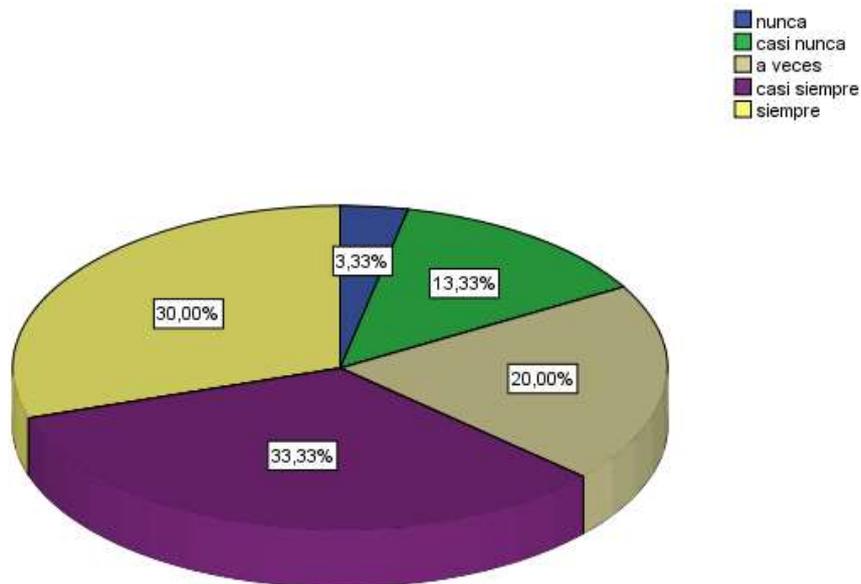


Figura 29. Porcentaje de la valoración a la pregunta 10

Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Previamente a realizar la prueba de hipótesis, se efectuó la prueba de normalidad para identificar si la investigación es paramétrica o no paramétrica. Si la distribución es normal, la prueba es paramétrica mientras que si la distribución es no normal la prueba es no paramétrica.

Para lo cual se manejó el estadístico Shapiro-Wilk, por cuanto se cuenta con una muestra menor a 50 datos. Para el cálculo del estadístico se utilizó el software SPSS v23 con un nivel de significancia igual al 0,05 ($\alpha=0,05$). Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 25.

Tabla 25

Prueba de normalidad realizada con el Software SPSS v23

Prueba de normalidad				
Valores promedio	Grupo	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
	Administración_Documentaria	0,891	30	0,005
	Modelo_De_Gestión_Documental	0,891	30	0,005

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 25 se observan los resultados obtenidos con el estadístico Shapiro-Wilk. Para la variable “Administración Documentaria” la significancia es menor que 0,05 ($0,005 < 0,05$) por lo tanto la distribución es no normal (no paramétrica), tal como se muestra en la Figura 30 y para la variable “Modelo de Gestión Documental” la significancia es menor que 0,05 ($0,005 < 0,05$) por lo tanto la distribución no es normal (no paramétrica), tal como se muestra en la Figura 31. Al analizar los resultados se concluye que la investigación es de tipo no paramétrico y no tiene una distribución normal.

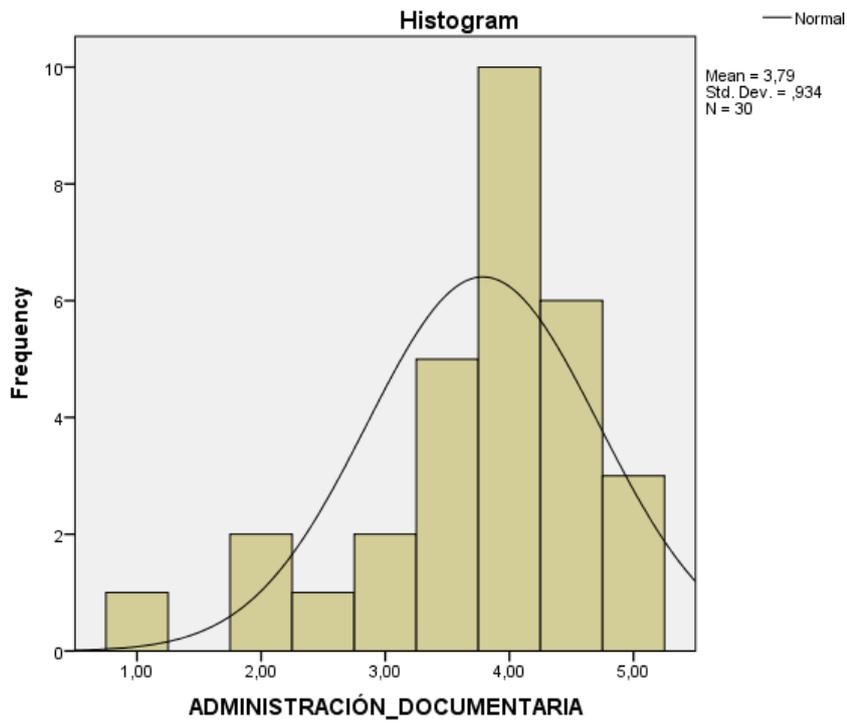


Figura 30. Distribución de frecuencias de los valores para la variable AD.
Fuente: Elaboración propia

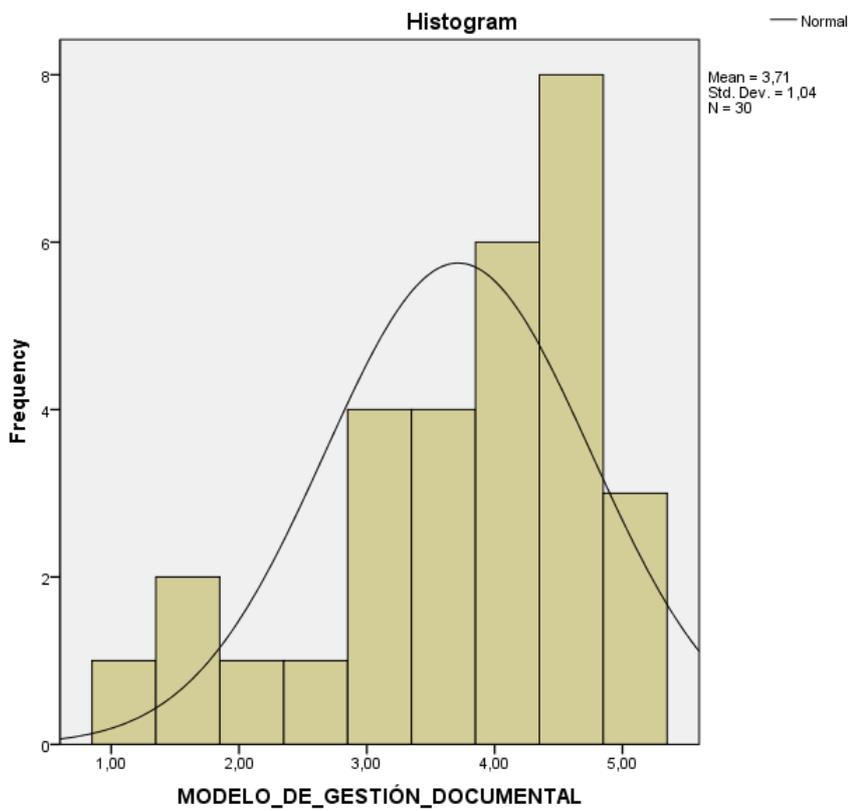


Figura 31. Distribución de frecuencias de los valores para la variable MGD.
Fuente: Elaboración propia

Dado que la investigación es no paramétrica, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Análisis de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: No existe relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis general o principal se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 26 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 26

Prueba de correlación entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

		Correlaciones	
		Administración_ Documentaria	Modelo_De_Gest ión_Documental
Rho de Spearman	Administración_Docu mentaria	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	Modelo_De_Gestión_ Documental	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,631** ,000 30
			,631** ,000 30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,000<0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la Administración documentaria y el Modelo de Gestión Documental.

Se concluye que existe relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 32.

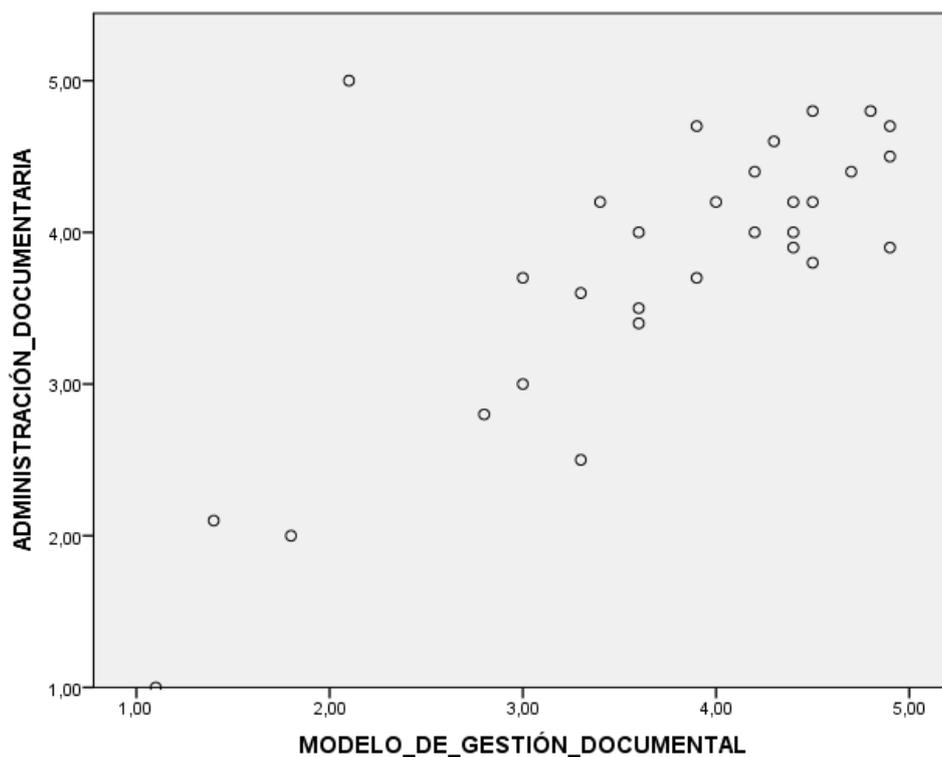


Figura 32. Correlación entre el MGD y la AD.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

Análisis de hipótesis específicas

H1: La administración electrónica se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La administración electrónica no se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 27 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 27

Prueba de correlación entre administración electrónica y la administración documentaria con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Administración_ Electrónica	Administración_ Documentaria
Rho de Spearman	Administración_ Electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Administración_ Documentaria	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y la administración documentaria, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,001 < 0,01$) por lo tanto se acepta la

hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la administración electrónica y la administración documentaria.

Se concluye que existe relación significativa entre la administración electrónica y la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 33.

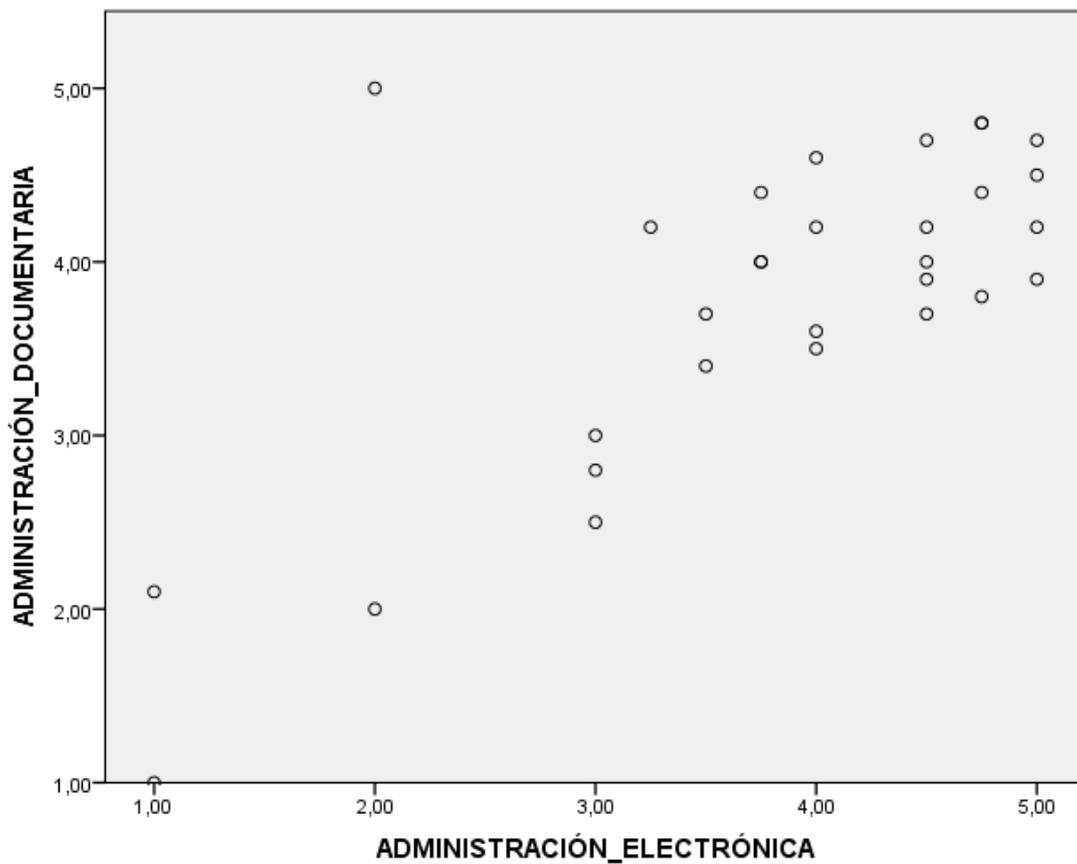


Figura 33. Correlación entre la administración electrónica y la administración documentaria.

Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La digitalización se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La digitalización no se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 28 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 28

Prueba de correlación entre la digitalización y la administración documentaria con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Administración_ Documentaria	Digitalización
Rho de Spearman	Administración_ Documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Digitalización	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y la administración documentaria, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,002 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la digitalización y la administración documentaria.

Se concluye que existe relación significativa entre la digitalización y la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 34.

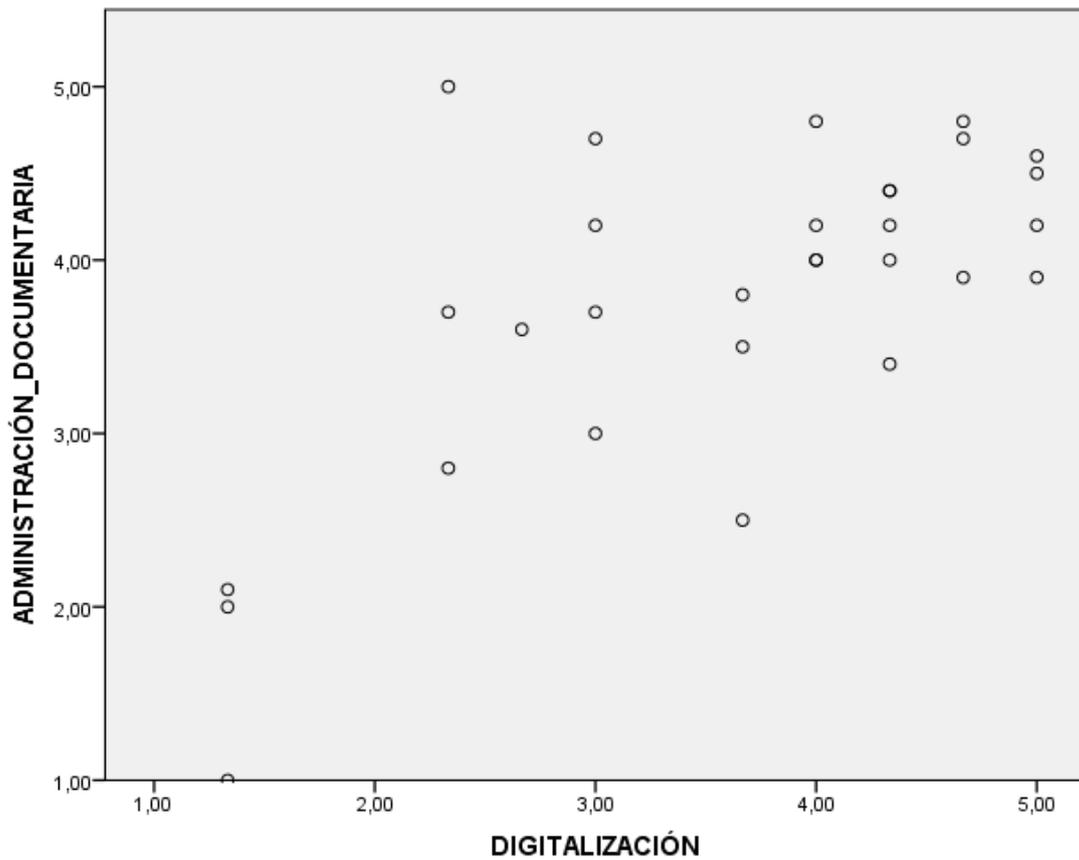


Figura 34. Correlación entre la digitalización y la administración documentaria.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: El modelo de gestión se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: El modelo de gestión no se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 29 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 29

Prueba de correlación entre el modelo de gestión y la administración documentaria con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Administración_ Documentaria	Modelo_de_gestión
Rho de Spearman	Administración_Documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Modelo_de_gestión	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y la administración documentaria, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,001 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre el modelo de gestión y la administración documentaria.

Se concluye que existe relación significativa entre el modelo de gestión y la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 35.

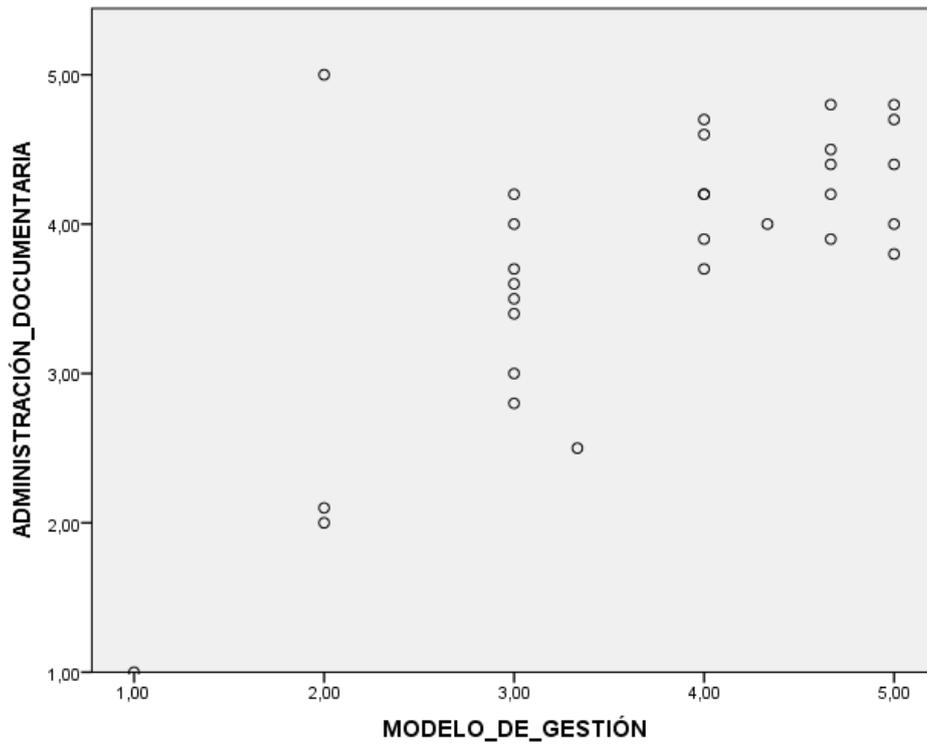


Figura 35. Correlación entre el modelo de gestión y la administración documentaria.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La administración electrónica se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La administración electrónica no se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 30 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 30

Prueba de correlación entre la administración electrónica y el tiempo de atención con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Administración_ Electrónica	Tiempo_atención
Rho de Spearman	Administración_ Electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	0,659**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Tiempo_atención	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y el tiempo de atención, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,000 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la administración electrónica y el tiempo de atención.

Se concluye que existe relación significativa entre la administración electrónica y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 36.

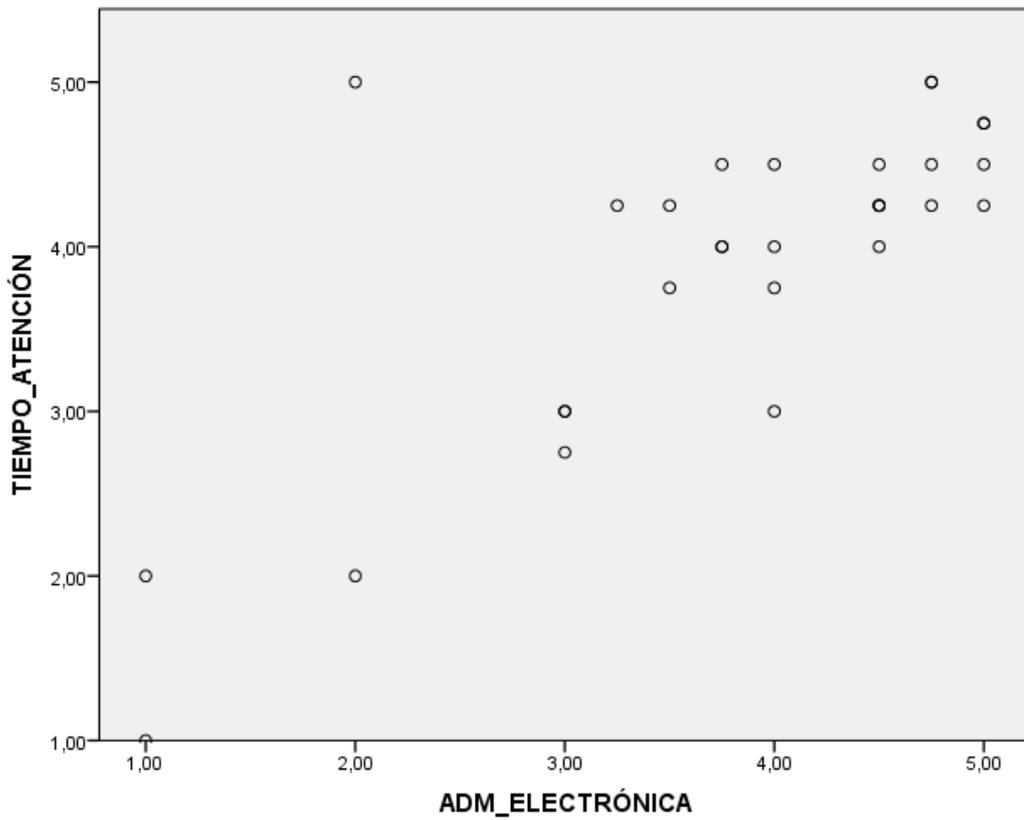


Figura 36. Correlación entre la administración electrónica y el tiempo de atención.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La administración electrónica se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La administración electrónica no se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 31 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,05 ($\alpha=0,05$).

Tabla 31

Prueba de correlación entre la administración electrónica y los gastos operativos con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Administración_ Electrónica	Gastos_Operativos
Rho de Spearman	Administración_ Electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,389*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	30	30
Rho de Spearman	Gastos_Operativos	Coefficiente de correlación	,389*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y los gastos operativos, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,05 (Rho de Spearman: $p=0,034 < 0,05$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y por ello si existe correlación significativa entre la administración electrónica y los gastos operativos.

Se concluye que existe relación significativa entre la administración electrónica y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 37.

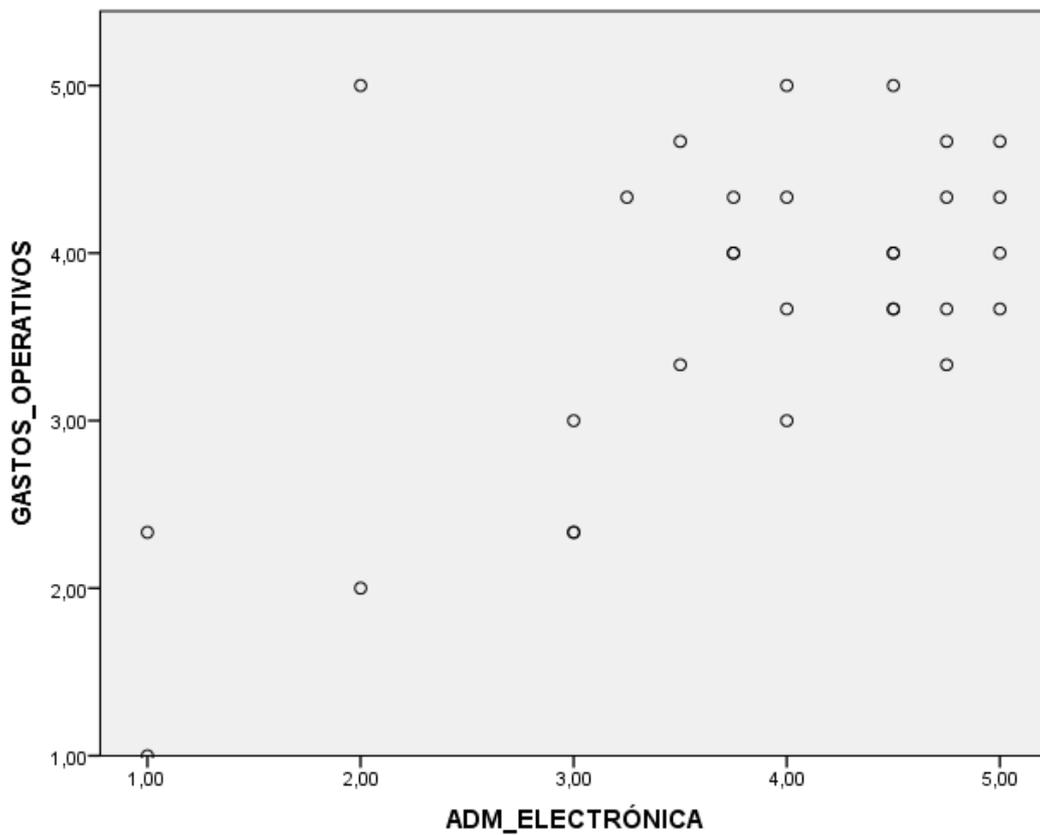


Figura 37. Correlación entre la administración electrónica y los gastos operativos.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La administración electrónica se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La administración electrónica no se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 32 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 32

Prueba de correlación entre la administración electrónica y los ingresos con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Administración_ Electrónica	Ingresos
Rho de Spearman	Administración_ Electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Ingresos	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y los ingresos, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,002 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la administración electrónica y los ingresos.

Se concluye que existe relación significativa entre la administración electrónica y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 38.

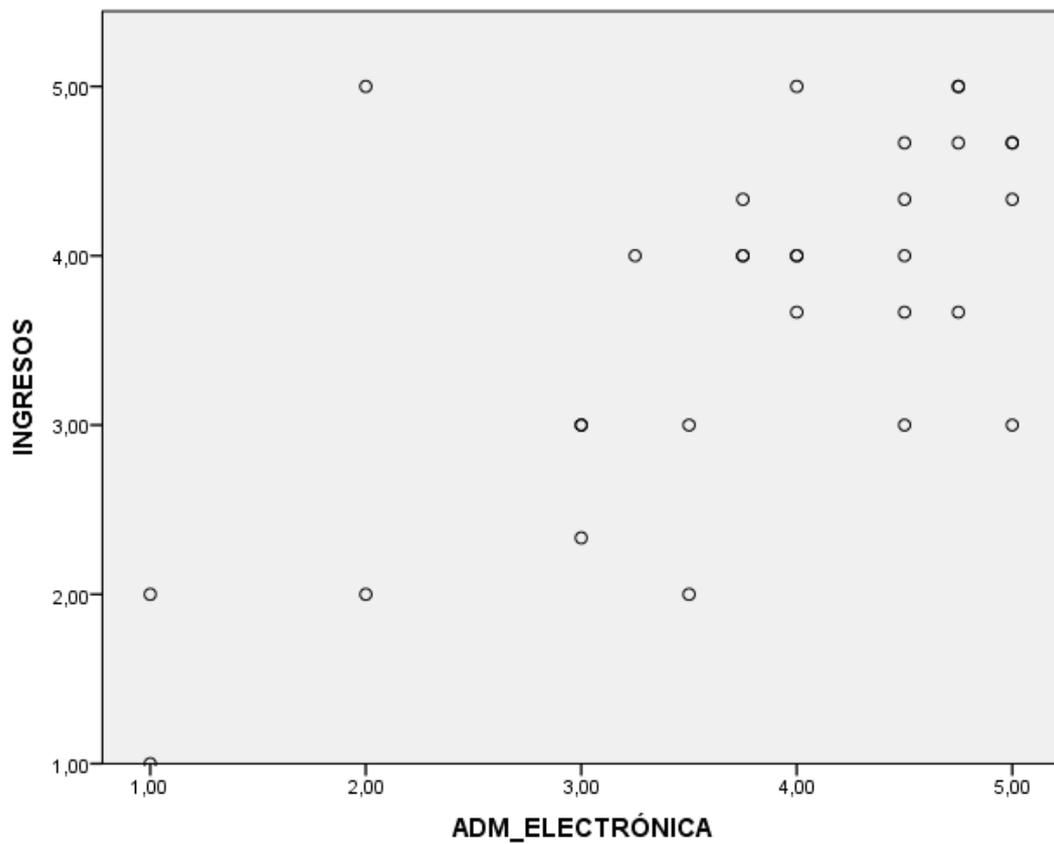


Figura 38. Correlación entre la administración electrónica y los ingresos.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La digitalización se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La digitalización no se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 33 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 33

Prueba de correlación entre la digitalización y el tiempo de atención con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

		Correlaciones		
			Digitalización	Tiempo_Atención
Rho de Spearman	Digitalización	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Tiempo_Atención	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
Sig. (bilateral)		,003	.	
N		30	30	

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y el tiempo de atención, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,003 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la digitalización y el tiempo de atención.

Se concluye que existe relación significativa entre la digitalización y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 39.

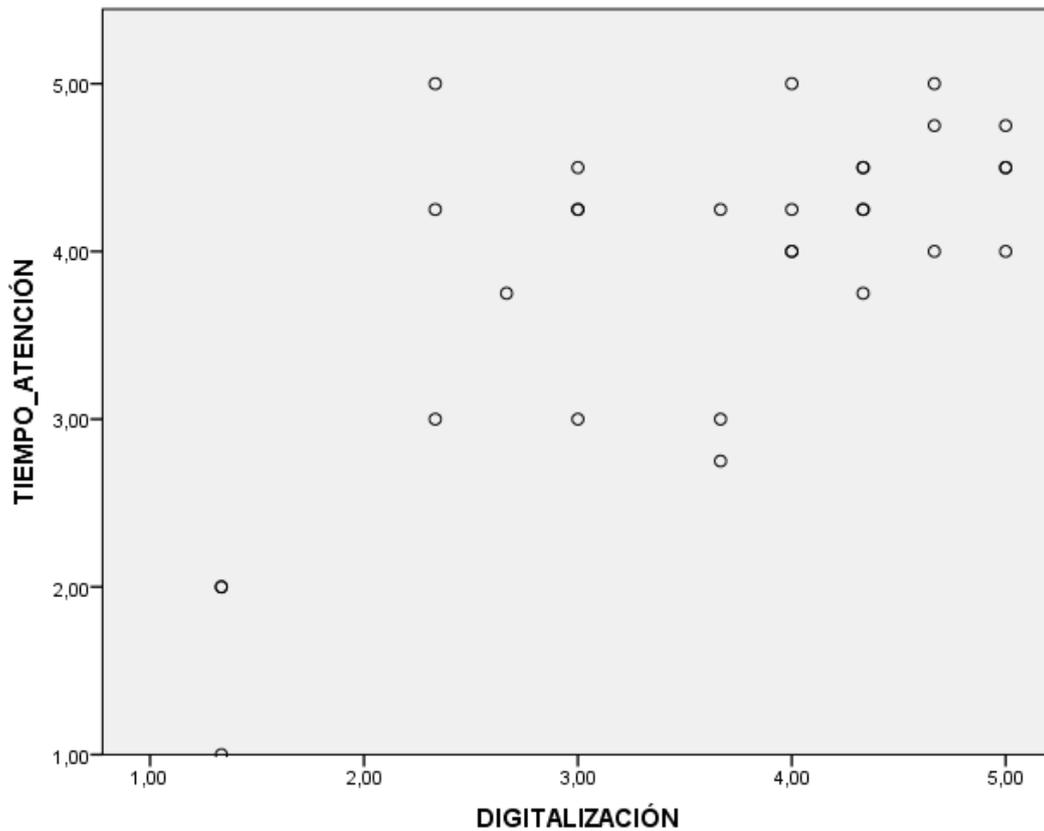


Figura 39. Correlación entre la digitalización y el tiempo de atención.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La digitalización se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La digitalización no se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 34 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,05 ($\alpha=0,05$).

Tabla 34

Prueba de correlación entre la digitalización y los gastos operativos con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Digitalización	Gastos_Operativos
Rho de Spearman	Digitalización	Coefficiente de correlación	1,000	,434*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	30	30
Rho de Spearman	Gastos_Operativos	Coefficiente de correlación	,434*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y los gastos operativos, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,05 (Rho de Spearman: $p=0,017 < 0,05$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y por ello si existe correlación significativa entre la digitalización y los gastos operativos.

Se concluye que existe relación significativa entre la digitalización y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 40.

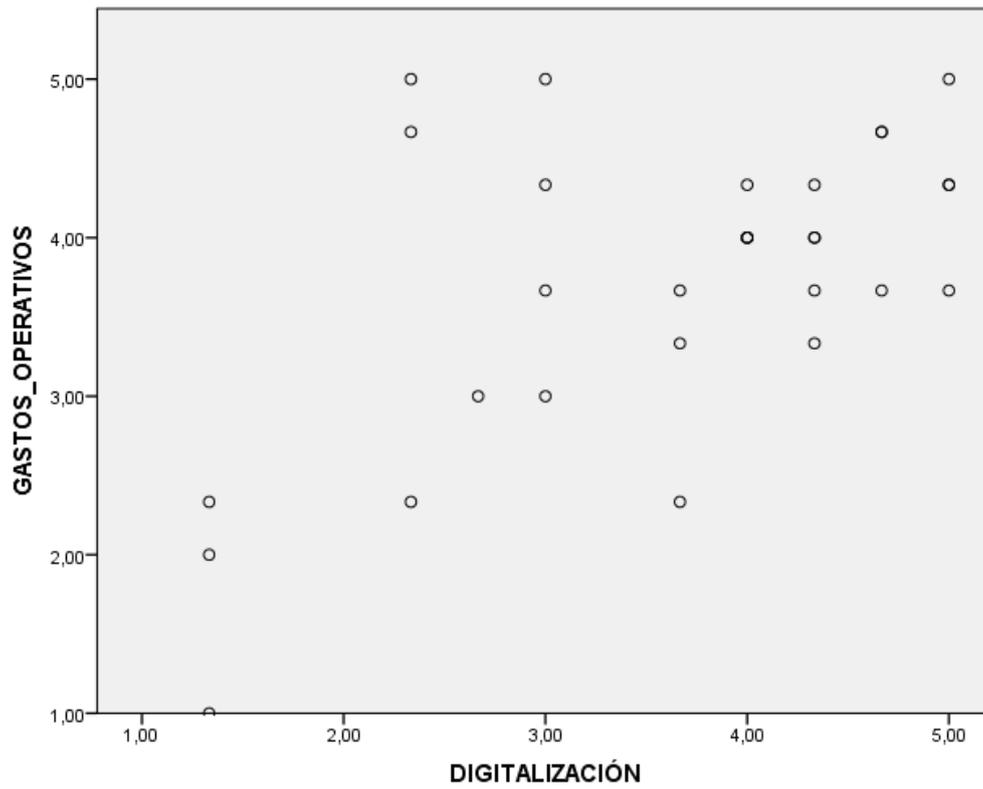


Figura 40. Correlación entre la digitalización y los gastos operativos.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: La digitalización se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: La digitalización no se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 35 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 35

Prueba de correlación entre la digitalización y los ingresos con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones			
		Digitalización	Ingresos
Rho de Spearman	Digitalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,487**
		N	30
Rho de Spearman	Ingresos	Coeficiente de correlación	,487**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y los ingresos, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,006<0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre la digitalización y los ingresos.

Se concluye que existe relación significativa entre la digitalización y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 41.

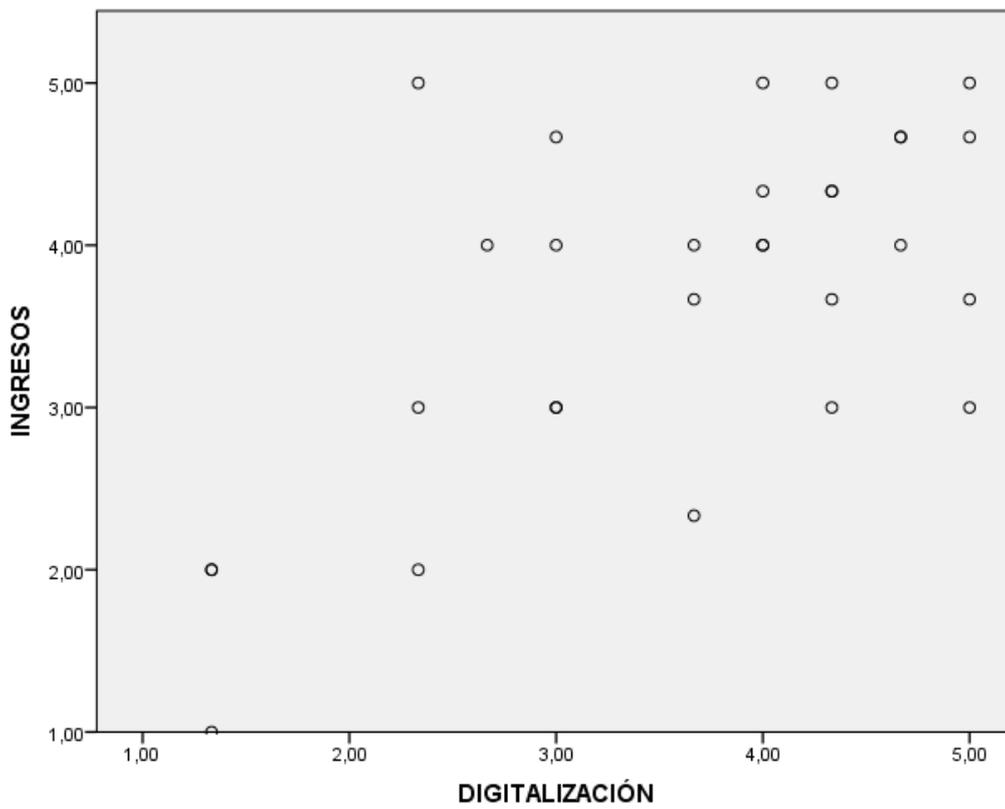


Figura 41. Correlación entre la digitalización y los ingresos.

Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: El modelo de gestión se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: El modelo de gestión no se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 36 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 36

Prueba de correlación entre el modelo de gestión y el tiempo de atención con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Modelo_de_Ges tión	Tiempo_atención
Rho de Spearman	Modelo_de_Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Rho de Spearman	Tiempo_atención	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y el tiempo de atención, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,000 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre el modelo de gestión y el tiempo de atención.

Se concluye que existe relación significativa entre el modelo de gestión y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 42.

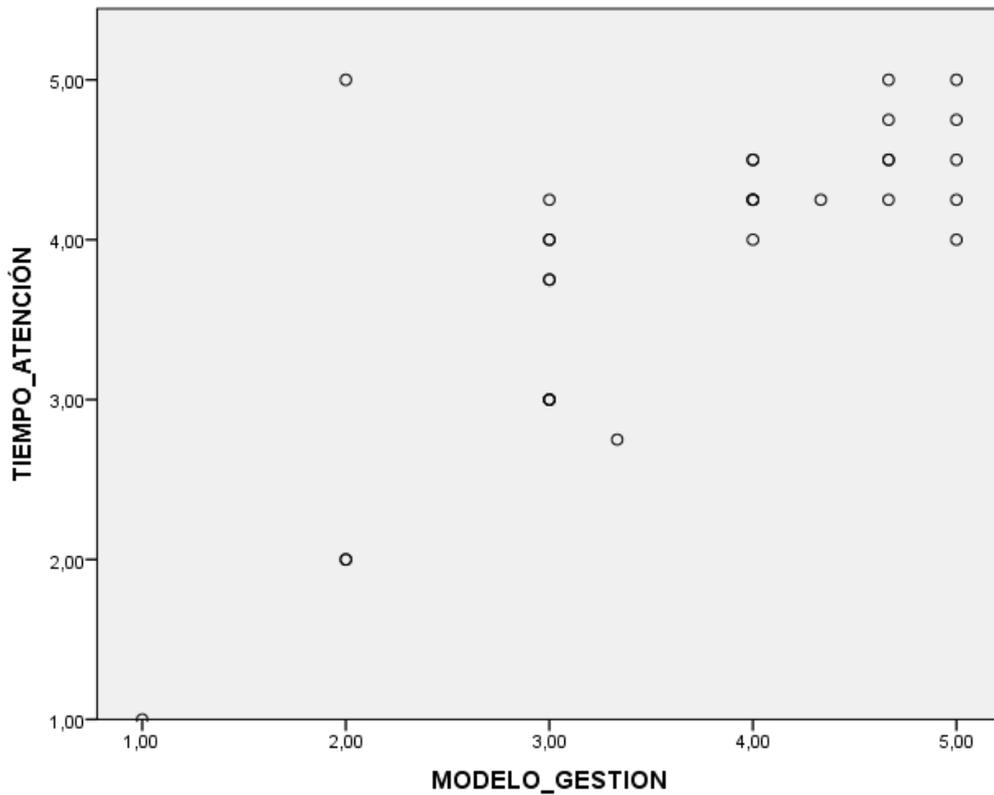


Figura 42. Correlación entre el modelo de gestión y el tiempo de atención.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: El modelo de gestión se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: El modelo de gestión no se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 37 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,05 ($\alpha=0,05$).

Tabla 37

Prueba de correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Modelo_de_Ges tión	Gastos_Operativo s
Rho de Spearman	Modelo_de_Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,363*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	30	30
Rho de Spearman	Gastos_Operativos	Coefficiente de correlación	,363*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,05 (Rho de Spearman: $p=0,049 < 0,05$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y por ello si existe correlación significativa entre el modelo de gestión y los gastos operativos.

Se concluye que existe relación significativa entre el modelo de gestión y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 43.

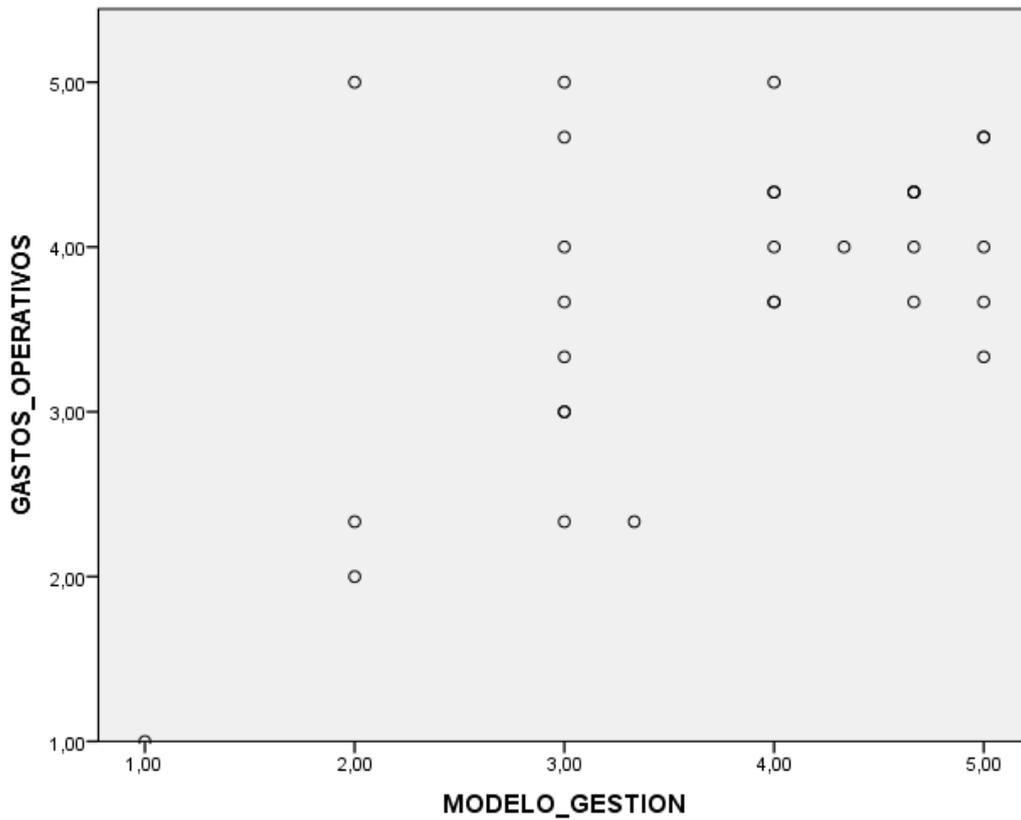


Figura 43. Correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

H1: El modelo de gestión se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

H0: El modelo de gestión no se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

Para la evaluación de la hipótesis específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 38 obtenida utilizando un nivel de significancia igual al 0,01 ($\alpha=0,01$).

Tabla 38

Prueba de correlación entre el modelo de gestión y los ingresos con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman utilizando el Software SPSS v23

Correlaciones				
			Modelo_de_Gestión	Ingresos
Rho de Spearman	Modelo_de_Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Ingresos	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia.

Con los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y los ingresos, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman: $p=0,002 < 0,01$) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre el modelo de gestión y los ingresos.

Se concluye que existe relación significativa entre el modelo de gestión y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018. Esto se puede observar en la siguiente Figura 44.

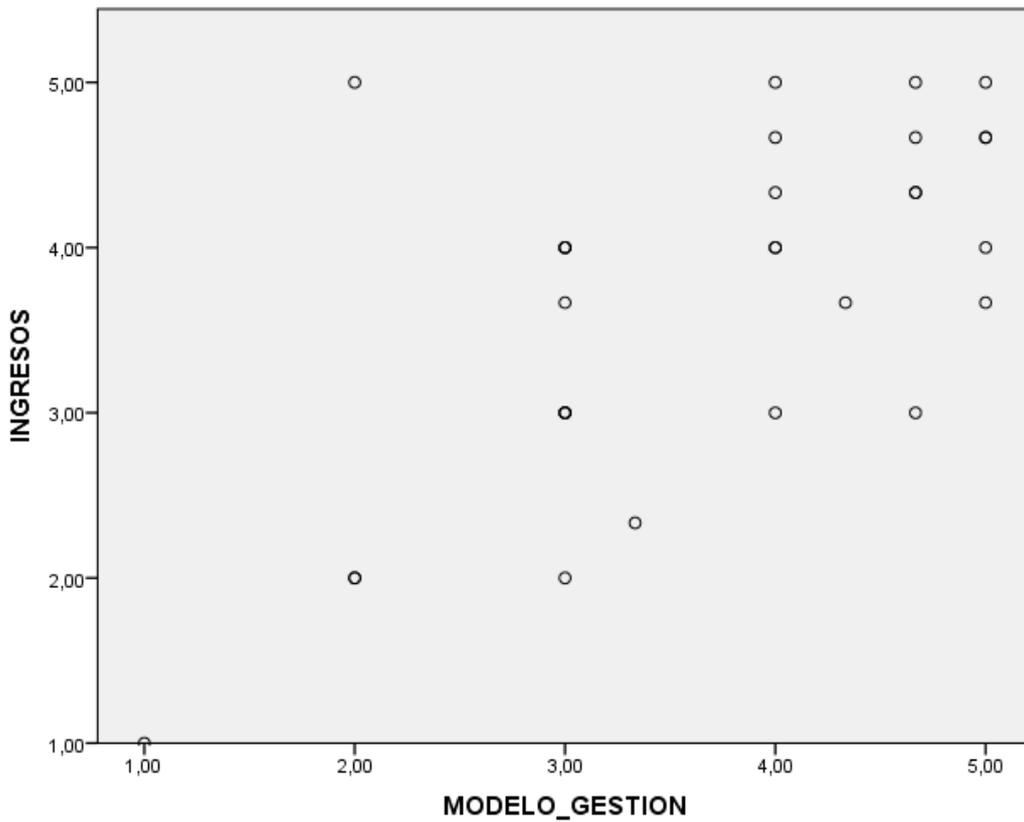


Figura 44. Correlación entre el modelo de gestión y los ingresos.
Fuente: Elaboración propia – SPSS v23

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con la presente investigación se ha logrado validar la hipótesis principal, con lo cual se logró el objetivo de determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018. Asimismo, se logró establecer la relación entre las dimensiones de la variable Modelo de Gestión Documental y la Administración Documentaria.

La valoración y confiabilidad del instrumento se realizó a través de juicio de expertos, quienes realizaron una evaluación cualitativa y cuantitativa de los ítems en función a los indicadores de evaluación para el instrumento.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó la técnica del alfa de Cronbach, para la prueba se utilizó el programa estadístico SPSSv23.0, como resultado se obtuvo el coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0,969 para cada ítem analizado. Valderrama (2002) menciona “que el Alfa de Cronbach permite evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total”. Para la investigación se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,969 para cada ítem, el resultado nos indica que el instrumento es altamente confiable.

Espinoza (2019), en su investigación concluyó que si bien es cierto que hay una normatividad para el sistema documentario en las entidades públicas estas no están a la altura de la realidad de la gestión documental. Por el contrario, los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que un 86% de funcionarios afirman que a veces - siempre, las políticas y objetivos de gestión documental contribuyen a la administración documentaria. De otro lado, Periche (2016), en su investigación concluyó que el Departamento de Administración

Documentaria cuenta con personal profesional calificado capaz de gestionar la implementación de manera eficiente de un gestor documental, además cuenta con la infraestructura y equipo tecnológico óptimo. Por el contrario, por los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que las políticas, objetivos de gestión documental, los lineamientos de gestión, los roles y responsabilidades del modelo de gestión documental, contribuyen a la administración documentaria, el 86% de los encuestados manifiesta lo señalado.

En la presente investigación se observa relación significativa entre el modelo de gestión y la administración documentaria, a un nivel de confianza del 99% (coeficiente de correlación de Rho de Spearman). Un resultado similar se obtuvo en la investigación de Cabanaconza (2017) quien encontró que existe una relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental. Asimismo, Vásquez (2017) evaluó la relación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, concluyendo que existe relación entre la gestión documental y la administración de archivos. Estos resultados coinciden con lo obtenido en la presente investigación ya que se confirma la existencia de la correlación significativa entre el modelo de gestión y la administración documentaria, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman; $p=0,000 < 0,01$), con un nivel de confianza del 99% y por ello si existe correlación significativa entre las variables.

Quispe y Vílchez (2017), en su investigación concluyó que el Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria, están inversamente relacionadas. Por el contrario, por los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que existe relación significativa entre la administración

electrónica y la administración documentaria, presentan un nivel de significancia que es menor a 0,01 (Rho de Spearman; $p=0,001 < 0,01$), con un nivel de confianza del 99%.

VI. CONCLUSIONES

- Se acepta la hipótesis principal o general, de los valores logrados se observa la correlación entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,000<0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 1, de los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y la administración documentaria, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,001<0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la administración electrónica y la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 2, de los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y la administración documentaria, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,002<0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la digitalización y la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 3, de los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y la administración documentaria, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,001<0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe

relación significativa entre el modelo de gestión y la administración documentaria del RENIEC, 2018.

- Se acepta la hipótesis específica 4, de los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y el tiempo de atención, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,000 < 0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre administración electrónica y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 5, de los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y los gastos operativos, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,034 < 0,005$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre administración electrónica y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 6, de los valores logrados, se observa la correlación entre la administración electrónica y los ingresos, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,002 < 0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre administración electrónica y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 7, de los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y el tiempo de atención, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,003 < 0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación

significativa entre la digitalización y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

- Se acepta la hipótesis específica 8, de los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y los gastos operativos, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,017 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la digitalización y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 9, de los valores logrados, se observa la correlación entre la digitalización y los ingresos, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,006 < 0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la digitalización y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 10, de los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y el tiempo de atención, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,000 < 0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre el modelo de gestión y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.
- Se acepta la hipótesis específica 11, de los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y los gastos operativos, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,049 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación

significativa entre el modelo de gestión y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

- Se acepta la hipótesis específica 12, de los valores logrados, se observa la correlación entre el modelo de gestión y los ingresos, presentan una relación (Rho de Spearman: $p=0,002 < 0,01$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 99% y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre el modelo de gestión y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.

VII. RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda a la Oficina de Administración Documentaria, desarrollar un plan para incentivar y promover la administración electrónica de documentos por partes de los ciudadanos.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda a la Oficina de Administración Documentaria, desarrollar un plan de acción para promover y desplegar la administración electrónica a nivel interoperabilidad interinstitucional (entre instituciones públicas).
- De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda a la Oficina de Administración Documentaria del RENIEC, desarrollar un plan de masificación y replicabilidad de su modelo de gestión documental a nivel nacional (unidades de recepción documental auxiliares), con el objeto de contribuir al ahorro de tiempo para los ciudadanos. De otro lado, la entidad podría explotar mejor los beneficios del modelo de gestión documental.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda a la Oficina de Administración Documentaria, desplegar su modelo de gestión documental a nivel nacional, a fin de lograr mayor visibilidad respecto a la reducción de los costos como beneficio del modelo.

VIII. REFERENCIAS

Aranda. (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba* (tesis doctoral). Universidad de Granada, España.

Cataldo (1992). *Metodología de la investigación científica*. Lima. Editorial: Textos universitarios.

Delgado (2017). *La reforma de la administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el derecho*. Madrid, España: Editorial Instituto Nacional de Administración Pública.

El peruano (2018). *Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/>

El peruano (2018). *La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/>

Franco y Pérez (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)*. Recuperado de <http://mgd.redrta.org/mgd/site/edic/base/port/inicio.html>

García (2013). *Gestión de Documentos en la e-administración*, Barcelona, España: Editorial UOC.

García (2004). *El cuestionario recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Exico, Limusa Noriega editores.

Hernández (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mc Graw Hill.

Hernández (2006). *Introducción a la administración*. México D.F. Mc Graw Hill.

Horngren (2003). *Contabilidad*. México, Prentice hann inc.

INACAL (2015). *Microformas, requisitos para las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento*. Parte 2: Medios de archivo electrónico (NTP 392.030-2). Lima, Perú.

Kerlingers (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Interamericana Editores.

Luc Fessard (1995). *El tiempo del servicio, el reto del tiempo en las actividades de servicio*. Barcelona, boixareu editores.

MEF (2018). *El Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario>

Periche (2016). *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Portal del Estado Peruano. (2018). *Resolución Secretarial de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI*. Aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. Recuperado de <http://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>.

Quispe y Vílchez (2017). *Relación entre la Implementación de un Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del RIMAC*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.

RENIEC (2018). *DNI Electrónico*, Tomado de la <https://portales.reniec.gob.pe/web/dni/caracteristicas>.

RENIEC. (2018). *Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Ley N° 26497)*. Recuperado de <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/>

RENIEC. (2018). *Reglamento de Organización y Funciones - ROF*. Recuperado de <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/>

RENIEC. (2018). *Resolución Secretarial N° 26-2018-SGEN/RENIEC. Aprueba la Directiva N° 424-SGEN/OAD/004 “Modelo de Gestión Documental del RENIEC*. Recuperado de <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/>

RENIEC. (2018). *Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Decreto Supremo N° 052-2008-PCM)*. Recuperado de <http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/certificacion/ANEXO8.pdf>

RENIEC. (2018). *La política de gestión documental del RENIEC*. Aprobada en la DI-417/SGEN/OAD/010. Recuperado de <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/>

Rodríguez. (2013). *Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua*. Universidad Internacional de Andalucía. España.

Russo (2011). *Gestión Documental en las Organizaciones*, Barcelona, España: Editorial UOC.

Salkind (1998). *Métodos de Investigación*, México. Editorial: Prentice Hall

Sierra y Neira. (2009). *Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Documental para la serie Historias Laborales del Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar S.A*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia.

UNE-ISO 30300, *Sistemas de gestión para los documentos- Fundamentos y vocabulario*. Madrid, España: AENOR.

UNE-ISO 30301, *Sistema de gestión para los documentos- Requisitos*. Madrid, España: AENOR.

UNE-ISO 15489-1, *Información y documentación, Gestión de documentos, Parte 1: Conceptos y principios*. Madrid, España: AENOR.

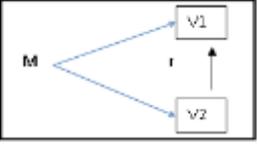
Vásquez (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa*. Universidad César Vallejo. Lima. Perú

Valderrama (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Viveros (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*, tercera edición. México. Manual Moderno.

IX. ANEXOS

6.1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variable Independiente			
¿Qué relación existe entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.	Existe relación significativa entre el Modelo de Gestión Documental y la administración documentaria del RENIEC, 2018.	Modelo de Gestión Documental	Administración electrónica. La digitalización Modelo de gestión	Sistema trámite interoperabilidad Software Microforma Políticas y objetivos Lineamientos Roles y responsabilidades	Método: Se utilizará el Método Científico como método general. Tipo: Investigación básica o descriptiva.
Problema Secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarias	Variable Dependiente			
¿Qué relación existe entre la administración electrónica y la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre la administración electrónica y la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La administración electrónica se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.	administración documentaria	Tiempo de atención Gastos operativos. Ingresos	Tiempo de gestión. Comunicación. Reproceso Gasto administrativo. Costos de gestión. Ingreso incremento	Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional Diagrama:  Dónde: M = 30 personas V1 = Variable 1, Modelo de gestión documental V2 = Variable 2, Administración documental r = Relación entre V1 y V2 Población: Oficina de Administración Documentaria (OAD) del RENIEC.
¿Qué relación existe entre digitalización y la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre la digitalización y la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La digitalización se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.				
¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión y la administración documentaria del RENIEC, 2018.	El modelo de gestión se relaciona significativamente con la administración documentaria del RENIEC, 2018.				
¿Qué relación existe entre la administración electrónica y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Establecer la relación que existe entre la administración electrónica y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La administración electrónica se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.				
¿Qué relación existe entre la administración electrónica y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre la administración electrónica y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La administración electrónica se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.				

¿Qué relación existe entre la administración electrónica y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Establecer la relación que existe entre la administración electrónica y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La administración electrónica se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					Muestra: No probabilísticos y censal, tomará todo el universo.
¿Qué relación existe entre la digitalización y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre la digitalización y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La digitalización se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					Técnica de recolección de datos: Encuesta e instrumento el cuestionario
¿Qué relación existe entre la digitalización y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Establecer la relación que existe entre la digitalización y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La digitalización se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					Análisis de datos: Estadísticos descriptivos e inferenciales.
¿Qué relación existe entre la digitalización y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre la digitalización y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	La digitalización se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					
¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Establecer la relación que existe entre el modelo de gestión y el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	El modelo de gestión se relaciona significativamente con el tiempo de atención en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					
¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión y los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	El modelo de gestión se relaciona significativamente con los gastos operativos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					
¿Qué relación existe entre el modelo de gestión y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018?	Establecer la relación que existe entre el modelo de gestión y los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.	El modelo de gestión se relaciona significativamente con los ingresos en la administración documentaria del RENIEC, 2018.					

6.2. Permiso para el estudio de investigación



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima, 27 de Mayo de 2019

Señor
ISAIAS JERSON ZARZO TOLENTINO
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la Oficina de Administración Documentaria (OAD) autorizó la realización del estudio de Investigación titulado: ***MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2018***.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Juan Manuel Merino Medina
Oficina de Administración Documentaria
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC

6.3. Instrumento para recopilar datos

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
--

INTRODUCCIÓN: El presente instrumento tiene por objetivo obtener información confiable acerca de la relación entre el modelo de gestión documental y la administración documentaria, les solicito responda con sinceridad puesto que sus resultados permitirán determinar la relación significativa. Es de carácter ANONIMO. Anticipadamente agradezco su colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación se les presentan varias preguntas, POR FAVOR léalas atentamente y luego responda eligiendo una de las alternativas marcando con una X su respuesta, considere que no existen respuestas correctas ni incorrectas, según lo siguiente:

(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

PARTE I: VARIABLE "MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL"

N°	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
1	¿Como parte de la administración electrónica utilizan el sistema integrado de trámite documentario-SITD?					
2	¿Utiliza con frecuencia el sistema integrado de trámite documentario, para la administración electrónica de documentos?					
3	¿El SITD contribuye a la administración electrónica de documentos de parte de los ciudadanos?					
4	¿La administración electrónica contribuye a la interoperabilidad interinstitucional?					
	LA DIGITALIZACIÓN					
5	¿La digitalización contribuye a la administración electrónica de los documentos?					
6	¿Para el proceso de digitalización cuentan con software especializado?					
7	¿La digitalización sigue el proceso de producción de microformas?					
	MODELO DE GESTIÓN					
8	¿Las políticas y objetivos de gestión documental contribuyeron a la administración documentaria?					
9	¿Los lineamientos de gestión y formalidad contribuyeron a la administración documentaria?					
10	¿Los roles y responsabilidades del modelo de gestión documental contribuyeron a la administración documentaria?					

Muchas Gracias por su Colaboración

INTRODUCCIÓN: El presente instrumento tiene por objetivo obtener información confiable acerca de la relación entre el modelo de gestión documental y la administración documentaria, les solicito responda con sinceridad puesto que sus resultados permitirán determinar la relación significativa. Es de carácter ANONIMO. Anticipadamente agradezco su colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación se les presentan varias preguntas, POR FAVOR léalas atentamente y luego responda eligiendo una de las alternativas marcando con una X su respuesta, considere que no existen respuestas correctas ni incorrectas, según lo siguiente:

(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
---------------------	--------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------

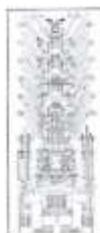
PARTE II: VARIABLE "ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA"

N°	TIEMPO DE ATENCIÓN	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
1	¿El modelo de gestión documental contribuye a reducir los tiempos en la gestión de documentos?					
2	¿El modelo de gestión documental contribuye a la mejora de la comunicación documental?					
3	¿El modelo de gestión documental, reduce los tiempos de atención, evitando reprocesos?					
4	¿El modelo de gestión documental contribuye a la toma de decisiones y asignación de recursos, en menor tiempo?					
	GASTOS OPERATIVOS					
5	¿El modelo de gestión documental contribuye a la reducción de costos respecto a la gestión de documentos?					
6	¿El modelo de gestión documental contribuye a reducir los gastos administrativos de courier?					
7	¿El modelo de gestión documental contribuye a reducir los gastos por parte de los administrados o ciudadanos?.					
	INGRESOS					
8	¿El modelo de gestión documental contribuye a generar mayor ingreso por la confianza de los ciudadanos y entidades privadas?					
9	¿El modelo de gestión documental contribuye al incremento de ingresos por solicitudes de consultas evaluadas en menor tiempo?					
10	¿En general el modelo de gestión documental contribuye al incremento de los ingresos por consultas en línea y otros?					

Muchas Gracias por su Colaboración

6.4. Validación y confiabilidad de instrumentos

Validación:



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

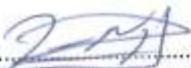
III. DATOS PERSONALES	
1.8. APELLIDOS Y NOMBRES	: CARLOS NEYRA RIVERA
1.9. GRADO ACADÉMICO	: DOCTOR
1.10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2018.
1.11. AUTOR DEL INSTRUMENTO	: BACH. ISAÍAS JERSON ZARZO TOLENTINO
1.12. MAESTRÍA	: ADMINISTRACIÓN
1.13. NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL-ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
1.14. CRITERIOS DE APLICABILIDAD	:
f) De 01 a 09: (No valido, reformular)	i) De 15 a 18: (Valido, precisar)
g) De 10 a 12: (No valido, modificar)	j) De 18 a 20: (Valido, aplicar)
h) De 12 a 15: (Valido, mejorar)	

IV. ASPECTOS A EVALUAR

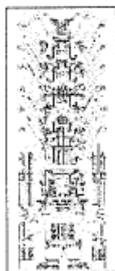
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS- CUANTITATIVOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos				✓	
18. COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					✓
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
20. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					✓
Sub Total					12	35
Total						47

Valoración cuantitativa (Total x 0.4): 18.8
 Valoración cualitativa: VALIDO
 Opinión aplicabilidad: APLICAR

Lugar y Fecha: Lima 25 de Enero 2019



 Firma y Pos firma del experto
 DNI: 42528324



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES	
1.1. APELLIDOS Y NOMBRES	: ROSARIO GONZALES LOVON
1.2. GRADO ACADÉMICO	: MAESTRO
1.3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2018.
1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO	: BACH. ISAÍAS JERSON ZARZO TOLENTINO
1.5. MAESTRÍA	: ADMINISTRACIÓN
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL-ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD	:
a) De 01 a 09: (No valido, reformular)	d) De 15 a 18: (Valido, precisar)
b) De 10 a 12: (No valido, modificar)	e) De 18 a 20: (Valido, aplicar)
c) De 12 a 15: (Valido, mejorar)	

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS- CUANTITATIVOS	Deficiente	Baja	Regular	Bueno	Muy Bueno
		(01-09) 01	(10-12) 02	(12-15) 03	(15-18) 04	(18-20) 05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X
Sub Total					4	45
Total						49

Valoración cuantitativa (Total x 0.4): 19.6
 Valoración cualitativa: VALIDO
 Opinión aplicabilidad: APLICAR

Lugar y Fecha: Lima 25 de Enero 2019

.....
 Firma y Pos firma del experto
 DNI: 08094110



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

VII. DATOS PERSONALES	
1.22. APELLIDOS Y NOMBRES	: RICARDO DEJO TORRES
1.23. GRADO ACADÉMICO	: MAESTRO
1.24. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2018.
1.25. AUTOR DEL INSTRUMENTO	: BACH. ISAÍAS JERSON ZARZO TOLENTINO
1.26. MAESTRÍA	: ADMINISTRACIÓN
1.27. NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL-ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
1.28. CRITERIOS DE APLICABILIDAD	:
p) De 01 a 09: (No valido, reformular)	s) De 15 a 18: (Valido, precisar)
q) De 10 a 12: (No valido, modificar)	t) De 18 a 20: (Valido, aplicar)
r) De 12 a 15: (Valido, mejorar)	

VIII. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS-CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Baja (10-12)	Regular (12-15)	Bueno (15-18)	Muy Bueno (18-20)
		01	02	03	04	05
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
32. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
33. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
34. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
37. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
38. COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					X
39. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
40. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X
Sub Total					8	40
Total						48

Valoración cuantitativa (Total x 0.4): ^{19.2}.....
 Valoración cualitativa: ^{Valido}.....
 Opinión aplicabilidad: ^{Aplicar}.....

Lugar y Fecha: Lima 25 de Enero 2019

Firma y Pos firma del experto
DNI: 95310574

Confiabilidad de Instrumentos:

a) Variable: Modelo de Gestión Documental

Variables=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10

Model=Alpha

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	10

Item	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	0,940
p2	0,941
p3	0,941
p4	0,952
p5	0,945
p6	0,954
p7	0,945
p8	0,942
p9	0,943
p10	0,941

b) Variable: Administración Documentaria

Variables= q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10

Model=Alpha

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	10

Item	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
q1	0,976
q2	0,977
q3	0,976
q4	0,975
q5	0,977
q6	0,977
q7	0,976
q8	0,974
q9	0,975
q10	0,975

6.5.Base de Datos

TOTAL DE POBLACIÓN	MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL										ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA									
	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				DIGITALIZACIÓN			MODELO DE GESTIÓN			TIEMPO DE ATENCIÓN				GASTOS OPERATIVOS			INGRESOS		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10
Per01	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5
Per02	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4
Per03	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Per04	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
Per05	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Per06	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Per07	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Per08	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Per09	1	1	1	5	5	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Per10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Per11	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3
Per12	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
Per13	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Per14	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Per15	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Per16	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Per17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Per18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Per19	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Per20	5	5	4	2	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Per21	5	5	4	4	4	1	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3
Per22	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
Per23	5	5	1	3	4	2	1	3	3	3	5	5	4	3	4	5	5	2	2	2
Per24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
Per25	5	5	4	4	5	1	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Per26	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
Per27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Per28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
Per29	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
Per30	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4