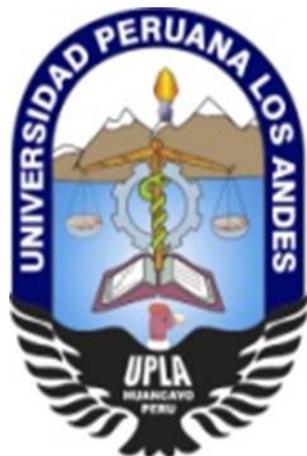


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de  
Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018.

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autora : Cossios Ramírez, Geraldine Marite

Asesor : MG. Charles Augusto Ortiz Briceño

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación : 12-07-2019 al 11-07-2020

Huancayo – Perú

2020

**Hoja de aprobación de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen  
Institucional del Sineace, Lima 2018”

**PRESENTADO POR:**

**COSSIOS RAMÍREZ, GERALDINE MARITE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

**PRESIDENTE** : .....

**PRIMER MIEMBRO** : .....

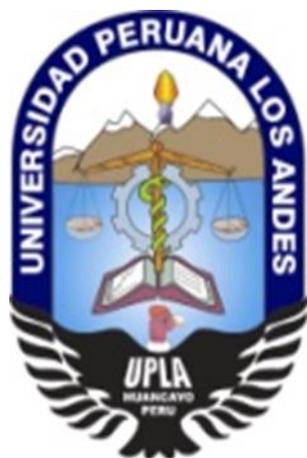
**SEGUNDO MIEMBRO** : .....

**TERCER MIEMBRO** : .....

Huancayo.....de.....de 2020.

Falsa portada

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de  
Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018.

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autora : Cossios Ramírez, Geraldine Marite

Asesor : MG. Charles Ortiz Briceño

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación : 12-07-2019 al 11-07-2020

Huancayo – Perú  
2020

**Asesor**

**MG. Charles Augusto Ortiz Briceño**

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a las siguientes personas:

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme la fortaleza para seguir adelante y no desmayar ante diversos problemas.

A mi hija Gia, quien es mi motivación para salir adelante y esforzarme cada día y no darme por vencida.

A mi madre, por brindarme su apoyo incondicional, amor, consejos en todos las etapas y proceso de mi vida.

A mi asesor, por su apoyo y por la confianza puesta en mí, para poder desarrollar esta tesis de investigación.

**Autora:** Cossios Ramírez, Geraldine Marite

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por guiar cada en cada proceso de mi vida y por bendecirme con una excelente hija.

A mi hija, Gia Ariana, por ser una niña valiente, cariñosa y por esa sonrisa que es mi motivación para trabajar, vivir y esforzarme cada día.

A mi madre, Rosa Ramírez, por sus consejos, dedicación y por el esfuerzo que hace para salir adelante y mantenernos unidos.

A mi esposo, por sus consejos y amistad.

A la Universidad Peruana los Andes, por permitir que los estudiantes de las diferentes sedes reciban una educación de calidad.

Al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación - Sineace, por contribuir que los peruanos reciban una educación de calidad.

**Autora:** Cossios Ramírez Geraldine Marite

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	II
Falsa portada .....	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Contenido.....	VII
Contenido de tabla .....	X
Contenido de figuras .....	XI
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
Términos clave utilizados en la investigación .....	XV
Introducción .....	XVI
<b>1. CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Delimitación del problema .....	19
1.3. Formulación del problema .....	19
1.3.1. Problema general. ....	19
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación social.....	20
1.4.2. Justificación teórica .....	20
1.4.3. Justificación metodológica. ....	21
1.5. Objetivos de la investigación .....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos. ....	21
<b>2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes del estudio.....	22
2.1.1. Antecedentes nacionales. ....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Gestión documental. ....	24
2.2.2. Gestión documental en las organizaciones.....	26
2.3. Marco Conceptual de las variables y dimensiones.....	27

2.3.1. Sistema de gestión documental.....	27
2.3.2. ISO 15489 – 1: 2016.....	34
2.3.3. Gestión documental. ....	35
2.4. Definición de conceptos .....	38
2.4.1. Sistema de gestión documental.....	38
2.4.2. Planeación.....	39
2.4.3. Organización.....	39
2.4.4. Control. ....	39
2.4.5. Retroalimentación.....	39
2.4.6. Sistema de planeación de recursos empresariales.....	39
3. CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....	41
3.1. Hipótesis General .....	41
3.2. Hipótesis Específicos .....	41
3.3. Operacionalización de las variables .....	41
3.3.1. Sistema de gestión documental.....	41
3.3.2. Variable 01: Gestión del Sistema Documental .....	41
4. CAPÍTULO IV METODOLOGIA .....	43
4.1. Método de investigación .....	43
4.1.1. Método general. ....	43
4.1.2. Método específico.....	43
4.2. Tipo de la investigación .....	44
4.3. Nivel de la investigación.....	44
4.4. Diseño de la investigación .....	44
4.5. Población y muestra .....	45
4.5.1. Población. ....	45
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	45
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	46
4.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos .....	46
4.7.1. Procedimiento de recolección de datos.....	46
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	46
5. CAPÍTULO V RESULTADOS .....	48
5.1. Descripción de resultados .....	48
5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	48

5.2. Contraste de hipótesis .....	49
5.2.1. Dimensión fiabilidad.....	51
5.2.2. Dimensión de seguridad.....	53
5.2.3. Dimensión de Conformidad.....	55
5.2.4. Dimensión de exhaustividad.....	57
5.2.5. Carácter sistemático.....	59
ANÁLISIS DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CONCLUSIONES .....	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXO A: Matrices y Operacionalización de Variables e Instrumento .....	78
ANEXO B: Instrumento de Investigación y Evidencias de su Aplicación.....	81

**Contenido de tabla**

Tabla 1 Resumen de procesamiento de datos .....	48
Tabla 2 Análisis de fiabilidad .....	49
Tabla 3 El sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace .....	63

**Contenido de figuras**

Figura 1. Esquema de la operacionalización de la variable .....	42
Figura 2. Integrantes de la Oficina de Comunicaciones. ....	45
Figura 3. Considera usted que el sistema de gestión documental brinda información confiable .	51
Figura 4. Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo.....	52
Figura 5. Consideras que el sistema presenta información útil al momento de brindar información. ....	53
Figura 6. El sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso.....	54
Figura 7. El sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados. .	55
Figura 8. El sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva.....	56
Figura 9. Consideras que el sistema de gestión documental cumple con las expectativas que tiene nuestra institución. ....	57
Figura 10. Cree usted que el sistema de gestión documentaria tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna. ....	58
Figura 11. Opinas que los documentos se gestionan con fluidez con el uso de la tecnología.....	59
Figura 12. El sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos.....	60
Figura 13. Consideras que el sistema de gestión documental conserva los documentos administrativos por un periodo determinado. ....	61
Figura 14. El sistema documental procesa la información en línea.....	62

Figura 15. El sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace. ....	63
Figura 16. Matriz de consistencia .....	78
Figura 17. Matriz de operacionalización de variables .....	79
Figura 18. Matriz de operacionalización de Instrumento .....	80
Figura 19. Solicitud de validación del equipo de Comunicaciones .....	83
Figura 20. Respuesta a la solicitud de validación del equipo de la oficina de comunicaciones. ..	84
Figura 21. Solicitud para realizar la tesis.....	85
Figura 22. Respuesta a la solicitud para realizar la tesis en el Sineace .....	86
Figura 23. Solicitud de validación de instrumento a tres expertos. ....	87
Figura 24. Cuestionario con las respectivas preguntas. ....	88
Figura 25. Respuesta de validación del instrumento por los expertos.....	89
Figura 26. Datos de los expertos 1 y 2 que validaron el instrumento.....	90
Figura 27. Datos del experto 3 que validó el instrumento.....	91
Figura 28. Integrantes de la Oficina de Comunicaciones utilizando el SGD, año 2018.....	92
Figura 29. Colaboradores de la Oficina de Comunicaciones culminando con las labores diarias en el Sistema de Gestión Documental. ....	93

## Resumen

La presente investigación se realizó en la Oficina de Comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-Sineace, institución adscrita al Ministerio de Educación, enmarcado con un rol de fiscalización en todas las instituciones educativas públicas y privadas, con la finalidad de verificar que se cumplan con los estándares de calidad.

Asimismo, se tuvo como objetivo describir y validar la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del SINEACE, Lima 2018. Departamento de Lima. Para ello, el estudio se encuentra enmarcado en un diseño no experimental, transversal, descriptivo. Mientras que para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta siendo un cuestionario de preguntas, instrumento empleado tanto para medir la aplicación del sistema de gestión documental, el cual estuvo conformada por 12 colaboradores de la oficina de comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, a quienes se les realizó preguntas para conocer sobre su aplicación, seguridad, conformidad y carácter sistemático del Sistema de Gestión Documental, ya que ellos son las personas quienes están constantemente haciendo uso del Sistema antes mencionado.

Los resultados más resaltantes fueron que, en base a la totalidad de los colaboradores, se obtuvo que el sistema si facilita la elaboración de documentación en la oficina de comunicaciones, lo cual confirma la eficiencia de la aplicación del sistema documental.

La autora.

### **Abstract**

This research was carried out in the Communications Office of the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality-Sineace, an institution attached to the Ministry of Education, framed with a roll of supervision in all public and private educational institutions, with the purpose of verifying that quality standards are met.

Likewise, the application of the document management system in the communications office of Sineace, Lima 2018. The Department of Lima was aimed at research. For this, the study is framed in a non-experimental, cross-sectional, descriptive design, while the survey technique was used as a questionnaire, an instrument used both to measure the application of the document management system, which was made up of 12 collaborators from the communications office of the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality - SINEACE, who were asked questions to learn about its application, safety, compliance and systematic nature of the Management System Documentary, since they are the people who are constantly making use of the aforementioned System.

The most outstanding results were that based on the totality of the collaborators, the system was obtained if it facilitates the elaboration of documentation in the communications office, which confirms the efficiency of the application of the documentary system.

### **Términos clave utilizados en la investigación**

Palabras clave: Sistema, gestión, documentos, fiabilidad, seguridad, conformidad

Keywords: System, management, documents, reliability, security, compliance

## **Introducción**

En la organización pública es necesario contar con un sistema administrativo en diferentes módulos, por ello el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa- SINEACE, busca llevar un mejor manejo en la gestión de documentos, implementando un Sistema de Gestión Documental para toda la institución.

En vista que el sistema de gestión documental fue implementado en todas las oficinas, para agilizar el trámite administrativo, recorte de papel, cumplir con las expectativas de los usuarios, seguridad en la información, archivo y/o almacenamiento de los documentos y entre otros.

Se buscó describir la aplicación del sistema de gestión documental-SGD, en la oficina de comunicaciones de imagen institucional, utilizando información del año 2018, teniendo como objetivo conocer la utilidad y la facilidad que tiene el sistema de gestión documental, para ello, se utilizó el diseño de estudio no experimental, transversal, descriptivo.

Por ello, la tesis está conformada por cinco capítulos, los cuales se explican el contenido de cada uno de ellos.

El primer capítulo es sobre el planteamiento y formulación de problema general de ¿Como el sistema de gestión documental se aplica en la Oficina de Comunicaciones del Sineace, Lima 2018? Asimismo, se plantea el objetivo de trabajo evaluar la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018, quien busca describir la realidad del sistema antes mencionado respecto a su aplicación, fiabilidad, seguridad, conformidad y exhaustividad, que tiene cada usuario cuando elabora o emite un documento administrativo.

El segundo capítulo señala el marco teórico, en el cual se describe los contenidos los antecedentes de investigación los cuales son estudios de investigadores desarrollados en escenarios similares, las bases teóricas las cuales son aportes de carácter científico que orientan a analizar el problema objeto de estudio, también se presenta la base conceptual los cuales describen la definición de conceptos, y la operacionalización de variables.

En el tercer capítulo se trata de la metodología de estudio de investigación utilizando como método general científico, tipo de investigación básico, en un nivel descriptivo.

El contenido del cuarto capítulo cuenta las técnicas de procedimiento y análisis de datos establecidos en nuestra investigación teniendo como objetivo evaluar la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones referente a la fiabilidad, seguridad, conformidad, exhaustividad y el carácter sistémico.

El quinto capítulo contiene el resultado de la investigación donde se menciona el análisis y discusión obtenido de la presente tesis.

Finalmente, la última parte contiene las conclusiones del sistema de gestión documental, recomendaciones que se plantean a la institución y los anexos que respaldan la investigación.

## **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Llevar a cabo un sistema de gestión documental adecuado es fundamental en las organizaciones debido a que si no se realiza como es debido, en muchas oportunidades surgen problemas como pérdida de la información, tiempos de recuperación de información debido a la mala planificación, control, organización y dirección.

Los problemas asociados a la mala gestión documental son graves ya que la información importante de una oficina o área como documentos administrativos, contratos o cualquiera de carácter confidencial, puede quedar vulnerada y en peligro de extraviarse lo que ocasionaría que seamos menos eficientes en la consecución de objetivos organizacionales. Actualmente muchas organizaciones vienen trabajando en la implementación de la gestión documental que tiene como la finalidad de elaborar, digitalizar, almacenar y gestionar de forma rápida y segura toda la documentación.

Khoury (2016) refiere también que la Contraloría General de la República sugiere que las instituciones estatales deberían adelgazar su estructura organizacional, disminuyendo los niveles jerárquicos y empoderando a los funcionarios logrando así más agilidad y rapidez en la toma de decisiones que se traducirían en mejoras en la eficiencia organizacional, además también es necesario que se simplifiquen las normas y leyes ya que la sobrerregulación en lugar de promover el desarrollo y bienestar ocasionan que haya mayor burocratización y trabas que no permitirían tomar decisiones acertadamente.

En el ámbito local y como parte de la investigación presentada, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que es una institución adscrita al Ministerio de Educación, tiene como objetivo la fiscalización de todas las

instituciones educativas privadas y públicas del estado para verificar que estén cumpliendo con los estándares de educación mínimos y que cuenten con los profesionales idóneos que desempeñen eficazmente su labor de docentes. Una vez que el SINEACE haya podido constatar que las instituciones educativas cumplen con los requisitos mínimos de calidad exigidos se les acredita, todo con el fin de garantizar la educación de calidad y una cultura de mejora continua para todos los peruanos.

## **1.2. Delimitación del problema**

En la oficina de Comunicaciones de la institución del Sineace se ha evidenciado mediante un reporte elaborado internamente que hay deficiencias en el control de la gestión documental debido a que existe una administración inadecuada de documentos, duplicidad de expediente, desorden en cuanto al almacenamiento y resguardo de documentos, de hecho, en varias oportunidades se han registrado incidentes relacionados a extravíos, duplicidad de expedientes, demora en la ubicación del expediente. Esta información sin una total claridad del estado en que se encuentre el expediente, lo que influye en que no se puede brindar una respuesta rápida y un seguimiento idóneo.

Ante la problemática descrita anteriormente, se implementó en la institución un sistema informático de la gestión documental con el objetivo de mejorar la eficiencia institucional y corregir en los puntos débiles detectados referentes al pésimo almacenamiento de documentos importantes.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general.**

¿Cómo el Sistema de gestión documental se aplica en la oficina de comunicaciones del SINEACE, Lima 2018?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ¿Cómo se aplica la fiabilidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?
- ¿De qué manera se aplica la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?
- ¿En qué forma se aplica la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?
- ¿Cuál es la forma en que se aplica la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?
- ¿De qué modo se aplica el carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace Lima, 2018?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación social**

Mediante los resultados del presente trabajo de investigación la oficina de comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), se verán beneficiados e involucrados, debido que se conocerá el uso y la aplicación del sistema de gestión documental. Así mismo, estará al alcance de las organizaciones educativas y de la comunidad científica en general.

### **1.4.2. Justificación teórica**

La investigación aporta, a través de los resultados obtenidos, conocimientos sobre los procesos de gestión documental en la oficina de comunicaciones. Asimismo, el desarrollo de la investigación tiene como fuente de información la bibliografía actualizada, datos que se obtienen de internet; donde se adaptan teorías, conceptos, definiciones.

### **1.4.3. Justificación metodológica.**

Por ser un tema diferente fue tratado desde otra perspectiva, es necesario la elaboración de los instrumentos y encuestas de medición, para la recolección de datos prácticos con el fin de elaborar las tablas y figuras para una mejor presentación de resultados.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general.**

Evaluar la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del SINEACE, Lima 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Examinar la fiabilidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.
- Analizar la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.
- Describir la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.
- Diagnosticar la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.
- Identificar el carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Vásquez (2017), en su tesis, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima-2016, mediante el estudio de una población conformada por el personal que labora en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, siendo la muestra de 100 colaboradores, obteniéndose los datos a partir de la técnica de la encuesta, siendo esta una investigación de nivel descriptivo, explicativo y correlacional con un diseño no experimental. Finalmente se concluye que existe una moderada correlación positiva con un valor de Rho de Spearman de 0.384 por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.

Bastidas (2016), en su tesis, tuvo como principal objetivo desarrollar e implementar el Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes, mediante el estudio de una población de 110 expedientes en el periodo del 2006 hasta el 2015, por lo cual se obtuvo una muestra de 23 expedientes, habiéndose obtenido los datos por medio de la técnica de la observación directa y la entrevista semiestructurada, siendo esta una investigación de nivel descriptivo con diseño no experimental. Finalmente se concluye que el sistema de trámite documentario, como una herramienta para gestionar, ha permitido que se reduzcan los tiempos durante la atención de expedientes en un 30 %.

Ayllon (2017) tuvo como principal objetivo desarrollar un sistema de gestión de trámites mediante la metodología SCRUM para la Oficina de Trámite Documentario de la Universidad

Nacional del Centro del Perú, mediante el estudio de una población de 104 colaboradores y su muestra conformada por 4 usuarios que harán uso del sistema, se recolecto los datos mediante la técnica del análisis documental y entrevista, siendo esta una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y diseño experimental. Finalmente se concluye que el sistema de gestión de trámites permite mejorar significativamente el flujo de documentos, además, el mecanismo diseñado, favoreció a las dependencias en cuanto al proceso y estados que se tienen que realizar.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Madruñero (2016) tuvo como objetivo elaborar un software de gestión administrativa / documental que permite hacer seguimiento y evaluación de los procesos en Banco Capital S.A. para la toma de decisiones en función de la mejora continua de los procesos, teniéndose como población todas las personas involucradas con el área de estudio, por lo cual se determinó una muestra de 220 empleados, obteniéndose los datos mediante el uso de la técnica de la encuesta, siendo esta una investigación de nivel descriptivo con un diseño experimental. Finalmente se concluye que los trabajadores del área de crédito presentan falencias cuando procesan la información debido a que no hay una capacitación continua, además el departamento de sistema no lleva a cabo un seguimiento, almacenamiento de los tiempos de cada proceso que involucra al proceso del banco.

Paz & Hernández (2017), en su investigación, tuvieron como principal objetivo diagnosticar el estado de la documentación que se almacena en el área de formación y desarrollo de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Cuba, mediante el estudio de una población y muestra conformada por el acervo documentario, obteniéndose los datos mediante el uso de la técnica de análisis documental y entrevistas. Siendo esta una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo. Finalmente se concluye que los archivos de gestión que se

almacenan con valor legal y probatorio, tienen que crearse las condiciones adecuadas para que se almacenen ya que su pérdida puede generar serios perjuicios para la organización.

Reina (2012), en su tesis, tuvo como objetivo general proponer un Modelo de Gestión Documental para optimizar los procesos en la ESPOCH, mediante el estudio de la población y muestra conformada por usuarios con y sin el Sistema de Gestión Documental, obteniéndose los datos utilizando la técnica de la observación y entrevista, siendo esta una investigación de tipo aplicada con un nivel descriptivo y diseño experimental, finalmente se concluye que, al implantar el plan piloto de un Sistema de Gestión Documental en el departamento financiero, se pudo observar la necesidad de respetar el flujo de procesos mediante el órgano regular para así generar de manera correcta los entes con sus respectivas funciones en el sistema y alcanzar la confiabilidad, autenticidad, fiabilidad y el uso práctico de los documentos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión documental.**

La gestión documental puede ser definida como el conjunto de actividades por medio de las cuales es posible gestionar y controlar de manera sistemática la creación, recepción, mantenimiento, uso y la disposición material documentario (García, 2013). En base a lo señalado se entiende a la gestión documental de manera general como el conjunto de actividades indispensables en toda organización, ya que permite gestionar y controlar el acervo documentario de tal manera que se encuentre disponible de ser usado y pueda contribuir en gran medida en la gestión organizacional, eso en la medida que todo gerencia en las organizaciones actúa, orienta las actividades y toma decisiones en base a múltiples indicadores y registros que avalen tales actuaciones, y sobre todo en base a las necesidades de la organización, por tanto el poseer material documental que les provea de información, resulta indispensable para llevar a

cabo sus funciones. Así mismo, la gestión documental se constituye en una función transversal que involucra a toda la organización donde se lleva a cabo y tiene efectos sobre sus procesos, por tal motivo es una función que debe ser valorada con especial prioridad por las más altas direcciones de la organización, ya que dicha función debe ser orientada al óptimo aprovechamiento documentario y la información que se registra dentro de ello, de tal manera que impulse la calidad, la eficiencia y el buen desempeño económico de las operaciones de la organización (Ruiz, 2016). De acuerdo a lo abordado por el autor se entiende a la gestión documental como una de las funciones indispensables dentro de las organizaciones, y la cual debe hacerse con un adecuado control en cuanto a la calidad de la información y el proceso para manejar los registros, ya que de ello va a depender en gran medida que la información almacenada resulte útil para el uso de la toma de decisiones organizacionales y la conducción de sus procesos, así mismo este autor en su intento por definir a la gestión documental involucra las diversas definiciones que los estudios han dado a este término, y en base a ello manifiesta que la gestión documental en un sentido más amplio puede ser definida como una actividad que repercute en toda la organización y es parte de las actividades administrativas y gerenciales, garantizando el adecuado desempeño económico, la eficiencia y la transparencia en las organizaciones, apoyando activamente a la toma de decisiones, así mismo, señala que en la gestión documental convergen e interactúan de manera sinérgica cinco elementos fundamentales: los documentos, los cuales se crean, reciben y son utilizados en la realización de los diversos procesos de la organización; los aspectos normativos, ya que se debe realizar la gestión documental teniendo en cuenta el marco regulatorio y las políticas; los aspectos metodológicos, referido a los procedimientos técnicos y el cumplimiento de los estándares; el análisis de riesgos, debiendo protegerse y brindar seguridad en el acceso a la información; y la tecnología. De esta

manera, el mencionado autor recalca la importancia de la gestión documental para un proceso de toma de decisiones eficiente, y además se manifiestan los 5 elementos fundamentales que se deben abarcar en el proceso de la gestión documental, de tal manera que el manejo de los documentos se lleve a cabo en base a la normatividad vigente, siguiendo procesos metodológicos pertinentes y siempre salvaguardando la integridad de la información, de tal manera que el acceso a sea controlado y restringido para las personas que necesiten información con fines netamente orientados a los requerimientos organizacionales.

### **2.2.2. Gestión documental en las organizaciones.**

La gestión documental resulta indispensable para las operaciones de toda organización, y debe direccionarse de manera tal que se adapte a las necesidades de sus usuarios, de manera tal contribuya al alcance de los propósitos de la organización, acorde al tipo de información que pretende transmitir según su procedencia, en ese contexto, Russo (2009) señalaba que en las organizaciones la gestión de la documentación y la información debe orientarse a las personas que harán uso de ella, ya sean proveedores, trabajadores o clientes de la organización. Y, dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

*Ambiental.* Es toda aquella fuente de información utilizada. Es decir, el material que conforma el conjunto de documentación de la empresa, con frecuencia en el centro documentario o biblioteca, además aporta información externa.

*Interna.* Se conforma por toda la documentación operativa, es decir ofertas, facturas, recibos, etc. aportando información interna.

*Corporativa.* Se conforma por la información que la empresa envía al exterior, como lo pueden ser: presentación corporativa, folletos, catálogos, memorias públicas, la web, entre otros.

Normalmente las empresas se mueven con documentos e información que son considerables. La entrada de la documentación se da desde diferentes vías (internas o externas) y distintos formatos (papel y electrónico). Siendo las bases para un buen funcionamiento la eficacia enfocada al cliente y la eficiencia enfocándose en el servicio, si ello llega a fallar es porque se está dando un servicio inadecuado y con costes derivados excesivos. Llegando a ese punto la empresa puede colapsar, y empezar a notar con mayor frecuencia los problemas de su entorno como por ejemplo una producción descontrolada, multiplicación de copias, aumento de versiones, mucha documentación en papeles, pérdida de información, difícil acceso y un almacén desordenado, (Russo, 2009). En efecto, la información de toda corporación tiene que estar organizada en tres tipologías siendo estas, la ambiental, interna, y corporativa.

## **2.3. Marco Conceptual de las variables y dimensiones**

### **2.3.1. Sistema de gestión documental.**

Un sistema de gestión documental puede definirse como el conjunto de recursos económicos, informáticos, humanos y materiales, que laboran desarrollando determinadas actividades orientadas a crear un entorno laboral que provea información adecuada a las necesidades de una organización (Russo, 2009). De este modo, se entiende que el sistema de gestión documental lo conforman los recursos de diversa naturaleza, dentro de los cuales se encuentra el recurso humano, es decir las personas que hacen uso de todos los recursos que posee la organización, de manera tal que al utilizarlos puedan crearse fuentes de información accesibles y que además dicha información se ajuste a lo que necesita la organización y las personas que forman parte de ella para desempeñar sus funciones de manera óptima. Así mismo se puede considerar al sistema de gestión documental como un sistema de información que se encargan de incorporar, gestionar y provee de accesibilidad a la documentación a lo largo del tiempo (García,

2013). De dicha definición se puede determinar que los sistemas de gestión documental son considerados netamente como sistemas de información, ya que su función primordial dentro de las organizaciones radica básicamente en poder brindar información útil para la organización, y además que toda información recabada sea gestionada de manera tal que su acceso sea posible en diferentes momentos; es decir, que deben perdurar para su consulta a futuro.

Los sistemas de gestión documental son aquellos encargados de direccionar y controlar los documentos de una organización, dada la importancia que tiene la información documentada para las actividades y procesos llevados a cabo en las organizaciones, por otro lado, el éxito de los sistemas de gestión documental dependerá fundamentalmente de su estrategia de implementación y la continuidad en la implementación de mejoras en base a las necesidades organizacionales (Ruiz, 2016). Así, los sistemas de gestión documental se encargan fundamentalmente de gestionar la documentación de una organización, sin embargo, no basta con implementar un sistema para asegurar la adecuada gestión documental, ya que así se haya realizado su implementación con un análisis exhaustivo y una buena estrategia, debe hacerse un control y evaluación adecuados, para asegurarse que dicho sistema cumpla con proveer información útil para la organización.

#### ***2.3.1.1. Finalidad del sistema de gestión documental.***

Los sistemas de gestión documental están constituidos por un conjunto de elementos que se interrelacionan e interactúan dentro de una organización para conseguir, de acuerdo con (García, 2013) las siguientes finalidades:

- i. Presentar evidencias de las actividades que se desarrollan.
- ii. Documentar la toma de decisiones.
- iii. Accesibilidad a la rendición de cuentas y transparencia administrativa.

- iv. Dar cumplimiento a los requisitos legislativos y normativos.
- v. Proteger y dar soporte documentado en circunstancias de litigio o conflictos.
- vi. Mantener la memoria colectiva.
- vii. Interrelación entre las áreas administrativas.

#### ***2.3.1.2. Ventajas de los sistemas de gestión documental.***

A toda organización le resulta sumamente útil e indispensable disponer de un sistema de gestión documental que le permita conocer los aspectos e información relevante y fundamental para basar las decisiones organizacionales y el curso de sus acciones, proveyendo así de múltiples ventajas, dentro de las cuales Russo (2009) manifiesta las siguientes:

- i. Otorgan mayor eficiencia a los documentos, facilitando a su recuperación y acceso.
- ii. Hacen posible reutilizar información obtenida y ponerla a disposición de todos los miembros de la organización que la requieran.
- iii. Propician la reducción de los costes de operaciones.
- iv. Contribuyen a agilizar los procesos de trabajo y con ello a mejorar la productividad.
- v. Logran acelerar los flujos de información, lo cual propicia mayores oportunidades de encontrar respuestas para los clientes.
- vi. Garantizan el uso óptimo de recursos y ambientes físicos.
- vii. Apoyan al proceso y toma de decisiones.
- viii. Mantienen documentadas las actividades y acciones de la organización.
- ix. Brindan apoyo frente a situaciones de carácter legal.
- x. Garantizan la preservación histórica de la documentación organizacional.

#### ***2.3.1.3. Políticas de gestión documental.***

La política de gestión documental es un instrumento de nivel alto que explica y refleja la visión de la gestión documental como un sistema. Describiendo los principios que toda organización debe aplicar para gestionar los documentos, su compromiso y las acciones que toman para cumplir con las obligaciones legal y de cumplimiento, además las responsabilidades que se asumen por cada nivel de la organización, y proporciona un contexto para tomar decisiones sobre la gestión de los documentos y su respectivo uso. Consiste en un documento que define la estrategia documental, que debe ser respaldado por el cargo más alto que tome las decisiones, adecuándose al propósito que tiene cada organización facilitando el marco para fijar los objetivos del organismo respecto a la gestión documental, además debe transmitirse y ser aplicada en todos los niveles de la organización, Una adecuada política de gestión documental facilita lo siguiente:

- Los documentos se encuentren disponibles para ser compartidos y para su uso, así también como los servicios alrededor de los documentos coincidan con las necesidades que tiene cada usuario, además que el personal conozca y ejerza sus responsabilidades respecto a los documentos.
- Las prioridades en documentos estén en consecuencia, siendo materia de gestión de los establecidos y se actúe en Evita, definitivamente, los riesgos existentes de una dispersión de actuaciones, la falta de focalización en prioridades, la desviación, la desviación de actuaciones dirigidas a recursos secundarios, obstáculos de los usuarios, servicios que no tienen coherencia, personal que no es capaz de enfrentar aspectos legales y de cumplimiento documental o resistencia al cambio.

Una vez que se realiza el análisis del contexto, los pasos siguientes a dar para poder definir una política documental son: Formar e identificar un foro que sea apropiado para tomar

decisiones; Acordar el enfoque y establecer los referentes; Reflexionar sobre las necesidades, recursos documentales y acordando cómo será la gestión de los documentos en la empresa; Desarrollar y escribir la política documental, así como formularlo en los términos normativos decididos; Elevar las instancias correspondientes a su tramitación y aprobación (García, 2013).

#### ***2.3.1.4. Pautas para la implementación de un sistema de gestión documentaria.***

Para la implementación del sistema de gestión dentro de una institución se debe tener en consideración toda la documentación dentro de sus formatos, el estado de los mismos y la complejidad que requieran; en otras palabras, esos documentos en papel que son convertidos en documentos electrónicos y los documentos creados electrónicamente y luego pasan a ser papel, los cuales parten de una base de datos del sistema. En base a ello, el enfoque del sistema de gestión documentaria debe encontrarse basado en el modelo de gestión y organización de la institución, y la incorporación de la documentación actual de la institución o del área al nuevo sistema debe plantearse desde el origen, sea este en papel o está creado digital o electrónicamente, muy independiente de durabilidad en el tiempo.

Por ello, una solución para la aplicación del sistema de gestión documentaria dentro de una institución se inicia por la fijación de fases que permitirán la organización adecuada de la documentación, el ciclo de vida que llevan y su posterior recuperación, estas fases pueden permitir asegurar que se inicia la documentación por la información más sensible (esto se debe estructurar y ordenar dentro de *files* contenidos en la red local), así como concretar aspectos tales como los diversos permisos de acceso de administrador y de usuarios, los formatos, la preservación de documentación y la migración de los mismos, también es importante el empleo de nomenclatura para la organización de los ficheros electrónicos, consecuentemente, se debe establecer políticas para la actualización de versiones, guardado automático en el transcurso de la

actividad, su clasificación para facilitar la organización de documentos y ficheros, y así localizarlo rápidamente, nombrar a un responsable de la documentación y a un coordinador de las diferentes tareas y funciones respecto a la gestión documental, la elaboración de un manual que contengan todos los procedimientos, y que en ellos se contemplen los beneficios del sistema de gestión documental en el corto plazo. Son los primeros pasos en el diseño e implementación de un sistema de gestión documentaria, su aplicación al principio de un proyecto de gestión documental es clave, ya que ayudará en el futuro a la planificación de la estrategia del proyecto y del propio diseño del sistema de gestión documental de forma más dinámica y flexible entre los implicados en el proyecto. Pero no siempre es suficiente con estos primeros pasos, en algunas ocasiones también se requiere una herramienta tecnológica para empezar a gestionar, controlar y recuperar la documentación (Russo, 2009).

#### ***2.3.1.5. Características de un sistema de gestión de documentos de archivo.***

La finalidad que tiene la gestión documental de los archivos radica en trámite documentario, dichos documentos deben contener características notorias, con características que se explican en los siguientes puntos.

*Fiabilidad.* Respecto a la gestión documental que otorga un sistema, este debe tener una funcionalidad regular, así como sus procedimientos deben ser fiables, es así como un sistema de gestión documentaria de archivos debe incorporar rutinariamente todos aquellos documentos ligados a las diversas actividades propias de la institución y estas deben plasmarse en el sistema, consecuentemente, la organización deben presentar los procesos de negocio del creador, esto a su vez deben estar protegidos ante una posible modificación o uso por parte de usuarios sin autorización, así también deben funcionar habitualmente como la fuente principal de información de los actos de testimonio (base de datos y archivos), y también deben proporcionar una fácil

acceso al personal y a los usuarios que se encuentren debidamente identificados o con certificados de permiso a la documentación así como su metadata. Al hablar de la fiabilidad del sistema debe poder documentarse por medio tanto de la creación como del mantenimiento de los diversos archivos relacionados con su funcionamiento, por ello, los documentos contenidos deben dar a conocer que el sistema satisface todos los criterios de funcionalidad, acceso, seguridad y pertinencia; de la misma manera, las posteriores modificaciones al sistema no deben afectar las características de los documentos. Asimismo, las transferencias de documentos de un sistema a otro, no debería afectar bajo ninguna circunstancia las características contenidas en el documento.

*Integridad.* Hace referencia a las medidas a aplicarse para el control adecuado del acceso, su identificación (usuarios), la seguridad (la cual puede generarse en última circunstancia la destrucción autorizada), esto tiene como fin evitar el acceso a la documentación, su modificación y posterior eliminación que previamente no han sido autorizados. Realizar este tipo de control pueden implementarse como políticas del propio sistema o pueden delimitarse de manera externa; por otro lado, cuando se trata de documentación electrónica, la institución puede requerir la actualización, su posterior mantenimiento periódico, y como lo mencionado líneas arriba, estos no deben afectar los documentos.

*Conformidad.* El sistema de gestión documentaria tiene que cumplir con todos aquellos requisitos que partan de las actividades propias de la institución, la normatividad, y las expectativas que la sociedad pudiera generar. Es así que el personal encargada de la creación de la documentación de los archivos deben conocer de qué manera afectan estos requisitos a las acciones que pudieran realizar en la creación de los documentos. En torno a la conformidad del

sistema de archivos deben evaluarse de forma periódica, conservando los resultados de dichas evaluaciones, las cuales tendrá como fin ser base para futuros testimonios.

*Exhaustividad.* El sistema de gestión implementada debe poder gestionar todos aquellos documentos que procedan de todas las actividades y procesos realizados dentro de la institución o del área del cual se realiza la creación y gestión documental.

*Carácter sistemático.* Respecto a la documentación del sistema, este tiene que permitir crear, conservar, organización y gestionar de manera sistemática. Tanto la creación como su mantenimiento deben sistematizarse por medio del diseño, así como del funcionamiento del sistema de gestión documentaria como de otros sistemas de gestión empleadas, puesto que el sistema debe disponer de políticas documentadas de forma adecuada, así como la asignación de responsabilidades del personal respecto a la gestión y creación de documentos, y la metodología para su gestión.

### **2.3.2. ISO 15489 – 1: 2016.**

Para llevar a cabo una gestión documental adecuada se tiene que basar en la norma ISO 15489, por lo tanto, en esta parte de la norma ISO 15489 cabe resaltar que no está destinada para proporcionar consejos de implementación detallados para entornos específicos en los que se crean registros, capturado y gestionado. Más bien, define conceptos clave y establece principios de alto nivel a partir de los cuales se pueden desarrollar controles de registros, procesos y sistemas para administrar registros en cualquier entorno. Asesoramiento en el diseño e implementación de controles, procesos y sistemas para la gestión de registros en estos diferentes entornos se abordan en partes posteriores y en otras normas internacionales e informes técnicos. La ISO 15489 se aplica a la creación, captura y gestión de registros, independientemente de estructura o forma, en todo tipo de entornos empresariales y tecnológicos, a lo largo del tiempo.

Los registros son tanto evidencia de actividad comercial como activos de información. Cualquier conjunto de información, independientemente de su estructura o forma, se puede gestionar como un registro. Esto incluye información en el formulario de un documento, una recopilación de datos u otros tipos de información digital o analógica que se crean, capturado y gestionado en el curso de negocios (ISO, 2016).

La gestión de registros abarca lo siguiente:

- i. Crear y capturar registros para cumplir con los requisitos de evidencia de actividad comercial;
- ii. Tomar las medidas adecuadas para proteger su autenticidad, confiabilidad, integridad y utilidad.

El contexto empresarial y los requisitos para su gestión cambian con el tiempo.

### **2.3.3. Gestión documental.**

Los registros, independientemente de su forma o estructura, deben poseer las características de autenticidad, confiabilidad, integridad y utilidad para ser considerada evidencia autorizada de eventos comerciales o Transacciones y para cumplir plenamente los requisitos de la empresa (ISO, 2016).

#### ***2.3.3.1. Características del sistema de gestión documental.***

Para asegurar la eficiencia de un sistema de gestión documental, estos deben contar con las siguientes características:

*Fiabilidad.* Los sistemas de registros deben poder funcionar de manera continua y regular de acuerdo con la política y los procedimientos autorizados. Los sistemas de registros deben lograr lo siguiente (ISO, 2016):

- a. Capturar registros de forma rutinaria respecto a las actividades organizacionales.

- b. Funcionar de manera rutinaria como la fuente principal de información autorizada sobre las acciones documentadas.
- c. Permitir la participación de cualquier agente autorizado;
- d. Presentar información útil;
- e. Accesibilidad oportuna.
- f. Almacenar los documentos a largo plazo;
- g. Permitir la importación o exportación de documentos

*Seguridad.* Deben implementarse medidas tales como controles de acceso, monitoreo, validación de usuarios y destrucción autorizada para evitar el acceso no autorizado, la alteración, el ocultamiento o la destrucción de registros (ISO, 2016).

*Conformidad.* Deben gestionarse de acuerdo con los requisitos que surgen de las expectativas de la empresa, la comunidad o la sociedad y el entorno legal y normativo (ISO, 2016).

*Exhaustividad.* Deber ser capaces de gestionar todos los documentos relacionados con las actividades organizaciones, deben ser capaces de administrar los documentos utilizando la gama de tecnologías utilizadas por las organizaciones (ISO, 2016).

*Sistemático.* Los documentos se deberían crear, conservar y gestionar sistemáticamente. Un sistema de gestión de documentos de archivo debería disponer de políticas adecuadamente documentadas, de asignación de responsabilidades y de metodologías formalizadas para su gestión.

*Beneficios.* Enfoques para la creación, captura y gestión de registros basados en los conceptos y principios. En esta parte de la norma ISO 15489, asegúrese de que se cree, capture y

administre evidencia autorizada de negocios. y hecho accesible para aquellos que lo necesitan, mientras sea requerido. Esto permite lo siguiente:

- a. mejora de la transparencia y la rendición de cuentas;
- b. formación efectiva de políticas;
- c. toma de decisiones informada;
- d. gestión de riesgos de negocio;
- e. continuidad en caso de desastre;
- f. la protección de los derechos y obligaciones de las organizaciones y personas;
- g. protección y apoyo en litigios;
- h. cumplimiento de la legislación y normativa;
- i. capacidad mejorada para demostrar responsabilidad corporativa, incluyendo el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad;
- j. reducción de costos a través de una mayor eficiencia del negocio;
- k. protección de la propiedad intelectual;
- l. actividades de investigación y desarrollo basadas en la evidencia;
- m. la formación de la identidad empresarial, personal y cultural;
- n. la protección de la memoria corporativa, personal y colectiva. Políticas, responsabilidades asignadas y procedimientos para la creación, captura y gestión de registros. Apoyar programas de gobierno de la información organizacional (ISO, 2016).

#### ***2.3.3.2. Sistemas de gestión documental según la ISO.***

Los sistemas de registros comprenden una serie de elementos que se combinan para que los registros identificados. Los requisitos se pueden cumplir dentro de un entorno empresarial determinado. Los sistemas de registros deben tener lo siguiente:

- a. aplicar controles de registros,
- b. llevar a cabo procesos para crear, capturar y administrar registros,
- c. apoyar la creación y el mantenimiento de relaciones lógicas entre el contenido de los registros y metadatos para registros.

El diseño y la implementación de los sistemas de registros deben tener en cuenta el contexto empresarial y los requisitos de registros identificados y deben llevarse a cabo con los siguientes objetivos:

- a. conformidad con las características de los sistemas de registros enumerados en 5.3.2;
- b. la interoperabilidad para apoyar la interacción con otros sistemas y un enfoque flexible para el uso de controles de registros:
- c. facilidad de uso y reutilización de registros;
- d. preparación para el cambio tecnológico o de negocios, como actualizaciones del sistema o administración reestructuración;
- e. disponibilidad para las interrupciones del negocio y la continuidad del negocio en caso de interrupciones inesperadas.

Los sistemas de registros pueden estar diseñados específicamente para administrar registros, o pueden ser sistemas diseñados para otros procesos de negocio que se adaptan para que también apoyen la creación, captura y gestión de archivos. La autoridad de los registros se apoya en su gestión por sistemas de registros que son fiables, seguro, compatible, completo y sistemático (ISO, 2016, pág. 20).

## **2.4. Definición de conceptos**

### **2.4.1. Sistema de gestión documental.**

Software con la característica de gestionar eficientemente las diversas áreas de la empresa y sus respectivos procesos, gracias a esta herramienta se evita la duplicación de funciones y se logra la eficiencia organizacional, que es lo que se busca para sobresalir (Fenández & Navarro, 2014, pág. 13).

#### **2.4.2. Planeación.**

Implica el compromiso y el acuerdo colectivo de los gerentes y demás colaboradores de una organización de modo que se genere un sentido de pertenencia y que los objetivos y estrategias trazadas para alcanzarlos involucren a todos (Torres, Z., 2014, pág. 14).

#### **2.4.3. Organización.**

La organización es definida como una estructura de carácter formal constituida por personas, las cuales desempeñan determinadas funciones y están organizadas en departamentos donde hay jerarquías las cuales deben respetar (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 200).

#### **2.4.4. Control.**

Es la acción táctica de la gerencia organizacional respecto a supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral de los colaboradores, es menester de los gerentes realizar control en sus respectivas áreas a cargo y en caso de encontrar algún proceso erróneo, tomar las acciones correctivas, brindar *feedback* y ver si surtieron efectos las medidas tomadas (Robbins & Coulter, 2014, pág. 266).

#### **2.4.5. Retroalimentación.**

Es la comunicación entre supervisor y supervisado, con el fin de entablar una conversación entre ambas partes y llegar a un acuerdo mutuo o compromiso de mejora (Robbins & Coulter, 2014, pág. 273).

#### **2.4.6. Sistema de planeación de recursos empresariales.**

Es un software que facilita la gestión de las empresas a través de módulos que representan las áreas organizacionales, donde el sistema se encarga de gestionar, transferir y analizar la información para mejorar la toma de decisiones (Fenández & Navarro, 2014, pág. 14).

## CAPÍTULO III HIPÓTESIS

### 3.1. Hipótesis General

**Ha:** El sistema de gestión documental permite y facilita la elaboración de los documentos en la oficina de comunicaciones del Sineace, lima 2018.

### 3.2. Hipótesis Específicos

**Ha1:** El sistema de gestión documental brinda fiabilidad a la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.

**Ha2:** El sistema de gestión documental brinda seguridad a la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.

**Ha3:** El sistema de gestión documental brinda conformidad a la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.

**Ha4:** El sistema de gestión documental brinda exhaustividad en la elaboración de documentos en la a la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.

**Ha5:** El sistema de gestión documental brinda carácter sistemático a la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.

### 3.3. Operacionalización de las variables

#### 3.3.1. Sistema de gestión documental.

Un sistema de gestión documental es aquel sistema informático que, por tanto, está compuesto de unos elementos físicos (el hardware) que constituyen la infraestructura del sistema y otros lógicos (el software) que proveen los servicios necesarios para gestionar un documento en una organización (Martínez & Hilera, 1997, pág. 238).

#### 3.3.2. Variable 01: Gestión del Sistema Documental

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Sistema de gestión documental:</p> <p>Es un Software capaz de gestionar los documentos administrativos de una institución en particular, ya que, a través de sus dimensiones de seguridad, fiabilidad, conformidad y entre otros, permite cumplir con las expectativas que tiene la organización.</p>	Fiabilidad	Brinda información confiable
		Asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo
		Presenta información útil
	Seguridad	Controla la validación de usuarios
		Controla la seguridad de los documentos
	Conformidad	Cumple con las expectativas de la organización (proceso de información de manera efectiva)
		Se cumple con brindar respuestas rápidas a la sociedad
	Exhaustividad	Capacidad para gestionar documentos de manera oportuna
		Fluidez en la gestión de documentos con el uso de tecnologías
	Carácter sistemático	Permite crear sistemáticamente los documentos
		Conserva los documentos sistemáticamente
Gestiona los documentos en línea		

Figura 1. Esquema de la operacionalización de la variable. Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV METODOLOGIA

### 4.1. Método de investigación

#### 4.1.1. Método general.

*Método científico.* El método científico nos permite desarrollar nuestros conocimientos a través de procesos de recopilación de información y capaz de formular respuestas a nuestras inquietudes, que se van respondiendo mediante un transcurso de tiempo.

Del mismo modo, el método científico es el procedimiento planeado que sigue la investigación para profundizar conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrar con rigor racional y para comprobarlos (Ortiz & García, 2014, pág. 53).

#### 4.1.2. Método específico.

*Método descriptivo.* Este método nos permite describir situaciones, hechos que se someten a análisis sobre una población o situación con el objetivo de describir el comportamiento de los que conforman la oficina de comunicaciones según nuestra variable gestión documental.

Cabe indicar, que el método descriptivo mide y evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Asimismo, es un estudio que selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas de manera independiente, para así poder describir lo que investiga (Ortiz & García, 2014, pág. 36).

*Método deductivo.* Este método nos permite adquirir resultados a través de las deducciones generalizadas que se realizan en un entorno lógico de las demás afirmaciones a través de las teorías que respaldan la investigación.

Asimismo, es el procedimiento de razonamiento que va de lo general a lo particular, de lo universal a lo individual. Es importante señalar que las conclusiones de la deducción son verdaderas (Ortiz & García, 2014, pág. 64).

#### **4.2. Tipo de la investigación**

El tipo de investigación es básico debido que es el primer nivel de investigación que busca describir un objetivo de estudio, teniendo en cuenta que solo se utilizara una sola variable sistema de gestión documental (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

#### **4.3. Nivel de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se abordó el nivel de investigación descriptivo porque que pretende recoger información y describir sistema de gestión documental considerando la información recolectada (Gómez, 2014, pág. 75). El diseño de investigación descriptivo, orientó a sus objetivos a determinar y describir cómo son esos hechos, o conceptos relevantes del fenómeno investigado debido que es una serie de cuestiones donde se recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo más detalladamente posible, lo que se investiga (Hernández & Mendoza, 2018).

#### **4.4. Diseño de la investigación**

En esta investigación se ha considerado el diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo, debido que no se aplica ningún experimento, se realiza en un solo momento y se describe el sistema gestión documental basado en sus dimensiones (Gómez, 2014, pág. 92).

Diseño de investigación no experimental: se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Diseño transversal: este tipo de diseño recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir las variables.

Diseño descriptivo: tienen como objetivo indagar valores en que se manifiestan en una o más variables dentro del enfoque cuantitativo.

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población.

La población considerada para la presente investigación estuvo conformada por 12 colaboradores de la oficina de comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). El cual se detalla a continuación:

N.º	Tipo de contrato	Cargo y/o puesto	Cantidad
1	Resolución N°282-2017-SINEACE-CDAH-P	Jefa de la oficina de comunicaciones	01
2	Contrato administrativo de SERVICIO- CAS N°1057	Coordinadora	01
		Especialistas	02
		Analistas	06
		Asistente administrativo	01
		Profesional audiovisual	01
Total			12

*Figura 2.* Integrantes de la Oficina de Comunicaciones. Fuente: Documento recibido por la jefa de la Oficina de Comunicaciones con el PROVEÍDO N.º 000258-2019-SINEACE/P-ST-COM, donde valida a los integrantes de la Oficina antes mencionada.

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

En la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta que se elabora en base a indicadores a los cuales se desea tener información como propósito de principal de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 174).

#### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se empleó en la presente investigación es el cuestionario de elaboración propia, validado por expertos también denominado conjunto de cuestiones que tiene como objetivo principal obtener la información acerca de la variable de estudio realizando una serie de preguntas a los miembros de la muestra previamente establecida (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 175).

#### **4.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos**

##### **4.7.1. Procedimiento de recolección de datos**

*Hojas de cálculo.* Es una técnica que se utilizó básicamente en la tabulación de datos, los mismos que servirán para la demostración específica de los resultados del estudio en cuestión; a través del programa SPSS.

*Tabulación.* Es el acto de plasmar los resultados obtenidos mediante los cuestionarios a hojas de cálculo, que en el presente trabajo de investigación se utilizara el programa SPSS para su posterior análisis.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

- i. La tesis es de mi autoría
- ii. Se respetará las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes de información bibliográfica. Norma APA Sexta edición.
- iii. El proyecto de tesis no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.



## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1. Descripción de resultados

#### 5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

##### **Baremos**

Se entiende por bareno a la división de un todo en partes simétricamente iguales para ubicar las categorías respecto de una calificación la variable de estudio. Para ello, se ha realizado los siguientes procedimientos:

Se empleó el programa el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25) para el cálculo de las tablas de frecuencias, así como para los gráficos de barras, lo cual corresponde al análisis descriptivo de la variable de estudio.

##### **Confiabilidad**

Así también para la fiabilidad del instrumento se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de los ítems analizados. Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,956 o sea 09.956 >0.80; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.

Tabla 1  
*Resumen de procesamiento de datos*

Casos	N.º	%
Válido	12	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	12	100,0

Esta tabla muestra que instrumento no se excluyeron ningún caso. (a) la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2  
*Análisis de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,833	12

En esta tabla se muestra la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa.

De acuerdo a las Tablas 1 y 2, se puede evidenciar que el instrumento no se excluyeron ningún caso, siendo todos los 12 encuestados válidos para su análisis; mientras que, a nivel de fiabilidad cuenta con un valor de 0.833, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del instrumento.

## **5.2. Contraste de hipótesis**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Cálculo	Resultado (Según los niveles de satisfacción de respuestas $\leq 75\%$ ).	Escala
<p>Sistema de gestión documental:</p> <p>Es un Software capaz de gestionar los documentos administrativos de una institución en particular, ya que, a través de sus dimensiones de seguridad, fiabilidad, conformidad y entre otros, permite cumplir con las expectativas que tiene la organización.</p>	Fiabilidad	Brinda información confiable	$D1 = \frac{I_1^{4,5} + I_2^{4,5} + I_3^{4,5}}{N * m}$	El 91.7 % indica que sistema de gestión documental es confiable mientras que 8.3% nos indica que no es confiable.	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		Asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo			
		Presenta información útil			
	Seguridad	Controla la validación de usuarios	$D2 = \frac{I_1^{6,7} + I_2^{6,7}}{N * m}$	El 41.7 % indica que sistema de gestión documental es seguro mientras 58.3 % indica que es seguro pero hay cierto momentos que presentan fallas.	
		Controla la seguridad de los documentos			
	Conformidad	Cumple con las expectativas de la organización (proceso de información de manera efectiva)	$D3 = \frac{I_1^{8,9} + I_2^{8,9}}{N * m}$	El 58.3 % indica que el SGD es seguro mientras 41.7 % nos indica que casi siempre cumple con brindar y procesar información oportuna.	
		Se cumple con brindar respuestas rápidas a la sociedad			
	Exhaustividad	Capacidad para gestionar documentos de manera oportuna	$D4 = \frac{I_1^{10,11} + I_2^{10,11}}{N * m}$	El 33.3 % indica que sistema de gestión documental genera los documentos fluidamente mientras que 66.7 % nos indica que casi siempre permite la elaboración pero hay ciertos inconveniente.	
		Fluidez en la gestión de documentos con el uso de tecnologías			
	Carácter sistemático	Permite crear sistemáticamente los documentos	$D5 = \frac{I_1^{13,14} + I_2^{13,14} + I_3^{13,14}}{N * m}$	El 58.3 % indica que sistema de gestión documental es seguro mientras 41.7 % nos indica que existe inconvenientes en la sistematización del documento	
		Conserva los documentos sistemáticamente			
		Gestiona los documentos en línea			

Figura 3 Castraste y resultado de hipótesis

### 5.2.1. Dimensión fiabilidad

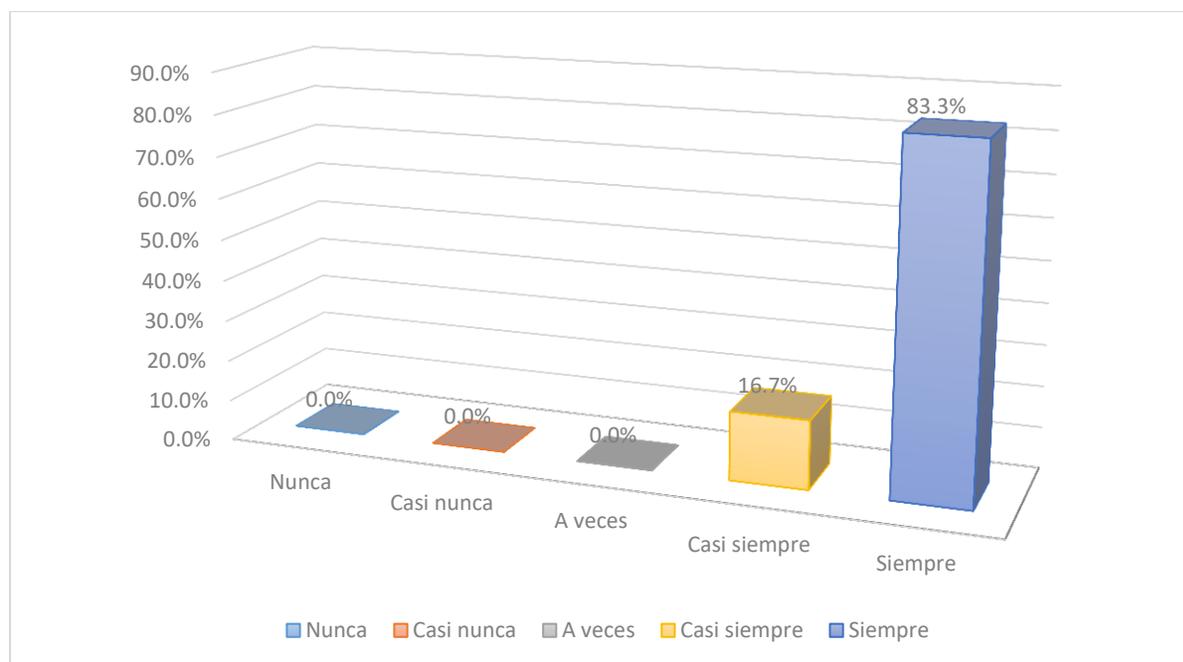
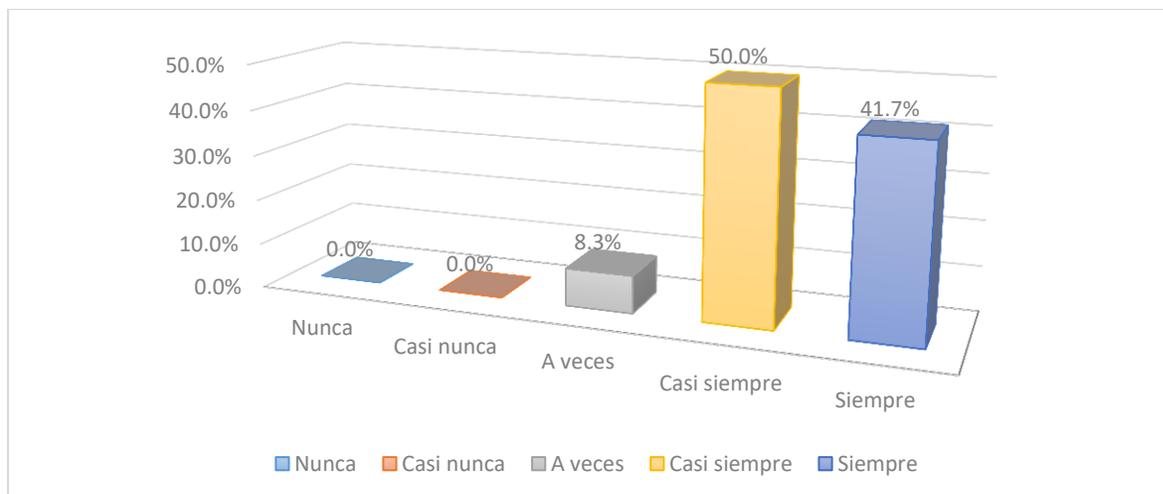


Figura 4. Considera usted que el sistema de gestión documental brinda información confiable

De acuerdo a lo mostrado la Figura 3, donde del total de los colaboradores encuestados, el 83.3 % de ellos indicó que siempre el sistema de gestión documental brinda información confiable dentro de la institución, de igual manera, esto es reforzado por el 16.7% de los colaboradores que manifestaron que casi siempre la información del sistema es confiable y muy pocas veces han tenido algún tipo de problema.



*Figura 5.* Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo.

Conforme a lo mostrado en la Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo. Figura 5, se puede observar que la mitad de los colaboradores encuestados han indicado que casi siempre el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo, esto a su vez lo refuerza el 41.7 % de colaboradores que afirmaron que siempre se asegura el almacenamiento de los documentos mediante el sistema de gestión documentaria, así también, un 8.3 % considera que a veces el sistema ha tenido problemas al momento de conservar documentos en el largo plazo.

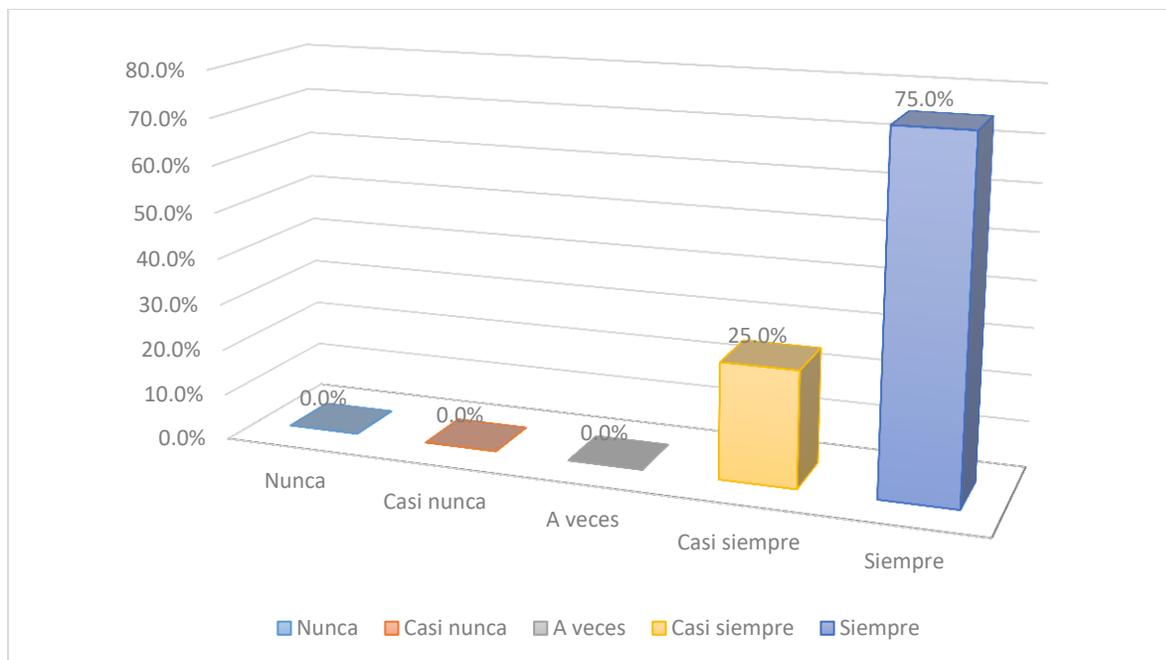


Figura 6. Consideras que el sistema presenta información útil al momento de brindar información.

Conforme a lo mostrado en la Figura 6, conforme a la información recolectada entre el total de colaboradores, un 75 % manifestó que siempre el sistema presenta información útil al momento de brindar información, de igual manera, un 25 % de los colaboradores encuestados refuerzan la idea indicando que casi siempre la información vertida por el sistema es útil para la institución. Es así que se demuestra la hipótesis de investigación, dado 91.7%.

### 5.2.2. Dimensión de seguridad

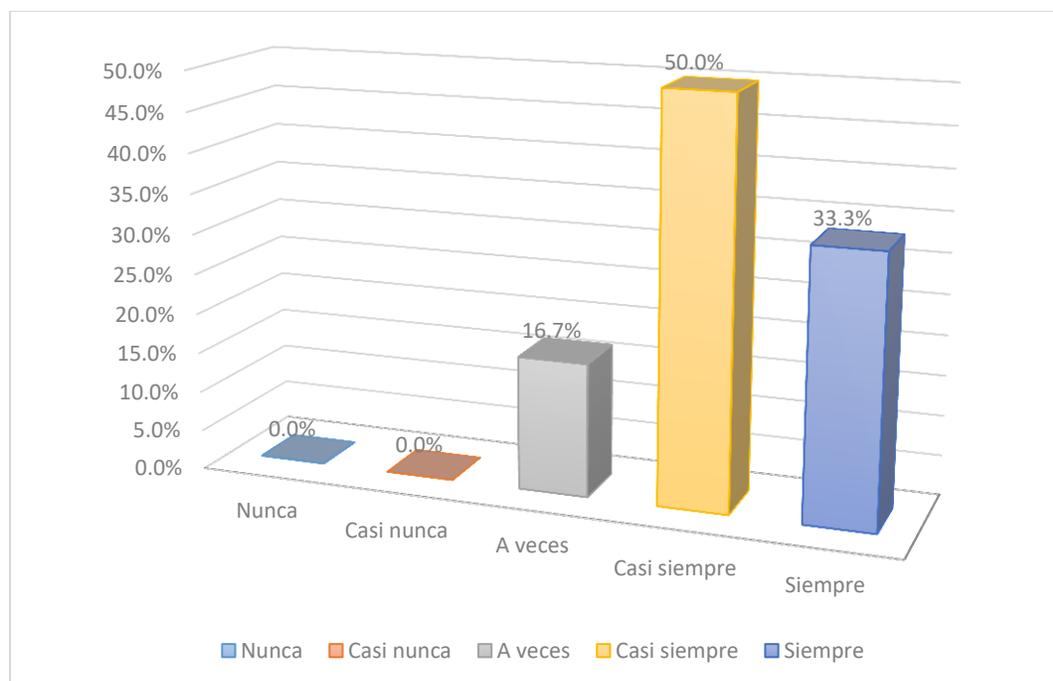
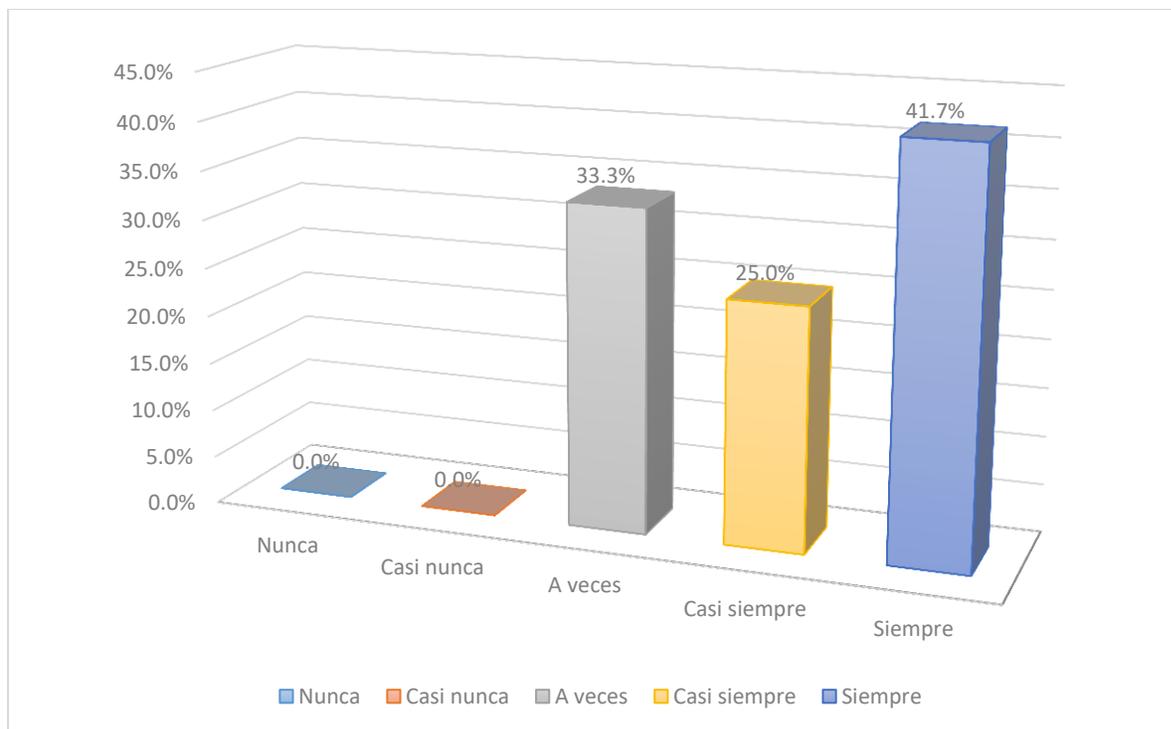


Figura 7. El sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso.

Conforme a lo que se pudo conocer tal y como se presenta en la Figura 7, del total de los colaboradores encuestados de la institución se tuvo que la mitad de ellos (50 %) indicó que siempre el sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso, a su vez el 33.3 % confirma este escenario, donde los colaboradores siempre al momento de realizar el ingreso de información el sistema de gestión documental tiene que validar a los usuarios, mientras que solo el 16.7 % precisan que a veces la validación de usuarios no se genera y tienen que emplear otra alternativa.



*Figura 8.* El sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados.

Tal como se presenta en la Figura 8, se obtuvo de acuerdo a la manifestado por el 41.7 % de los colaboradores encuestados, quienes consideran que siempre el sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados, esto es reforzado por el 25 % quienes manifestaron que casi siempre la seguridad del sistema de gestión es latente con los documentos, por otro lado, el 33.3 % de los colaborados afirmaron que a veces el sistema de gestión documentaria presenta problemas en la seguridad de los documentos pero este escenario es esporádico.

### **5.2.3. Dimensión de Conformidad**

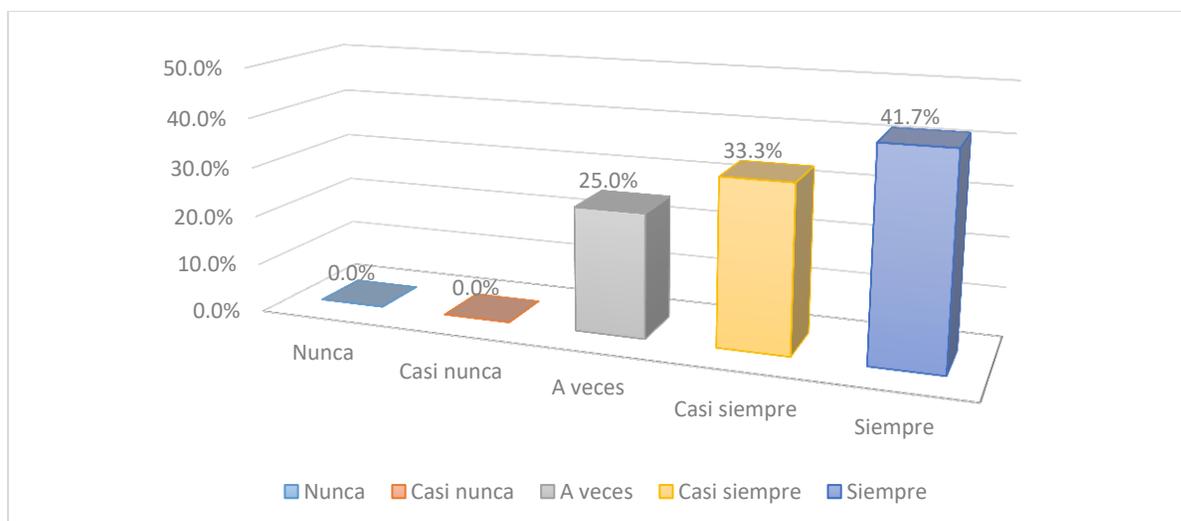
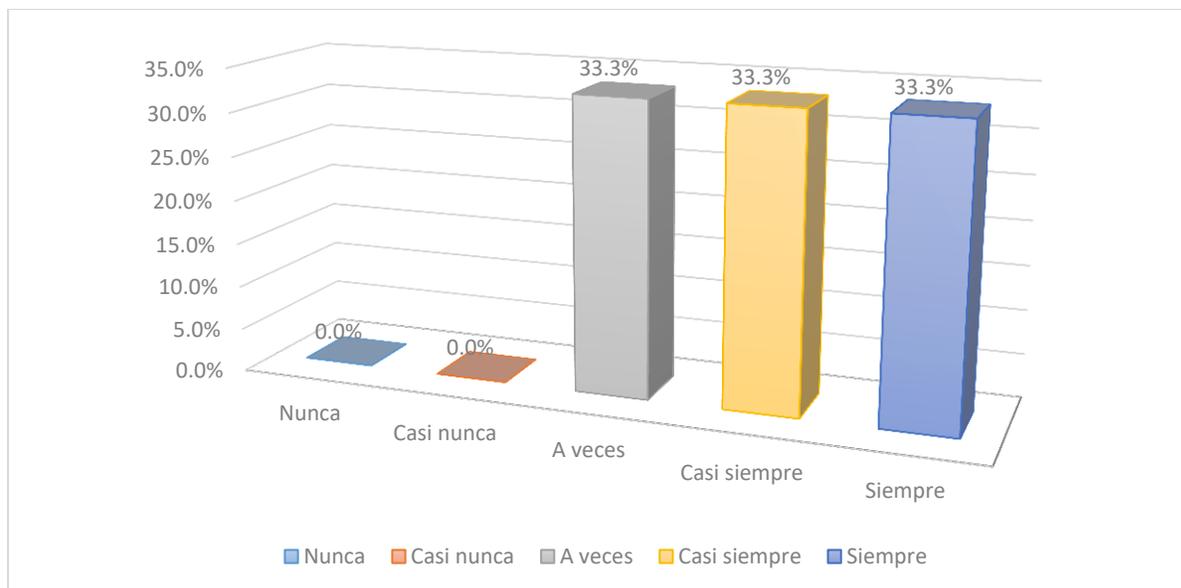


Figura 9. El sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva.

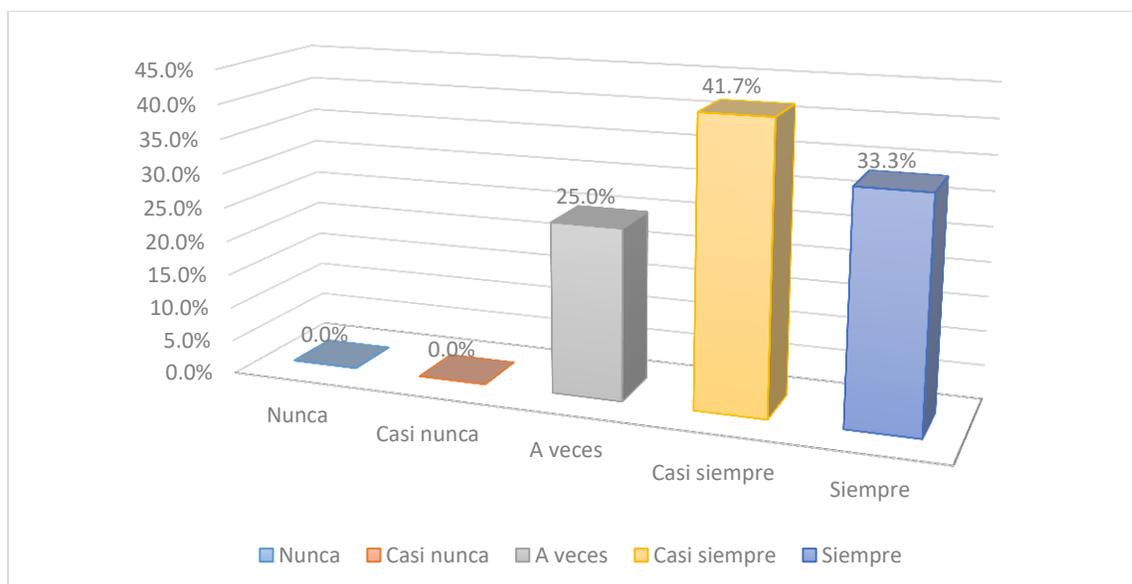
De acuerdo a lo que se presenta en la Figura 9, se obtuvo conforme a la información obtenida por el total de los colaboradores encuestados, que un 41.7 % indicó que siempre el sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva, esto a su vez es reforzado por 33.3 % de los colaboradores que secundan la idea que el sistema casi siempre realiza un proceso efectivo de la información, mientras que el 25 % de los colaboradores encuestados mencionan que la eficiencia del sistema no se presenta siempre, donde en algunas ocasiones ha sufrido de algunos retrasos en el proceso.



*Figura 10.* Consideras que el sistema de gestión documental cumple con las expectativas que tiene nuestra institución.

De acuerdo a lo mostrado en la Figura 10, evidenció una paridad de opinión en torno al total de los colaboradores encuestados, donde el 33.3 % de ellos indicó que siempre se ha considerado que el sistema de gestión documentaria cumple con las expectativas que tiene nuestra institución, mientras que otro 33.3 % afirma que casi siempre las expectativas en el sistema siempre está presente, por otro lado, también el 33.3 % de los encuestados consideró que a veces el sistema ha cumplido con las expectativas de los trabajadores en cuanto a su funcionalidad.

#### **5.2.4. Dimensión de exhaustividad**



*Figura 11.* Cree usted que el sistema de gestión documentaria tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna.

Conforme a lo mostrado en la Figura 11, se puede observar que el 41.7 % de los colaboradores encuestados han indicado que casi siempre se ha presenciado que el sistema de gestión documentaria tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna, esto se justifica por el 33.3 % de los encuestados que consideran que siempre se ha destacado la capacidad del sistema para procesar los documentos inmediatamente, por otro lado, un 25 % afirmó que a veces se ha evidenciado la capacidad de procesos del sistema, porque ocasionalmente se han visto problemas respecto a la eficiencia en el proceso de documentación.

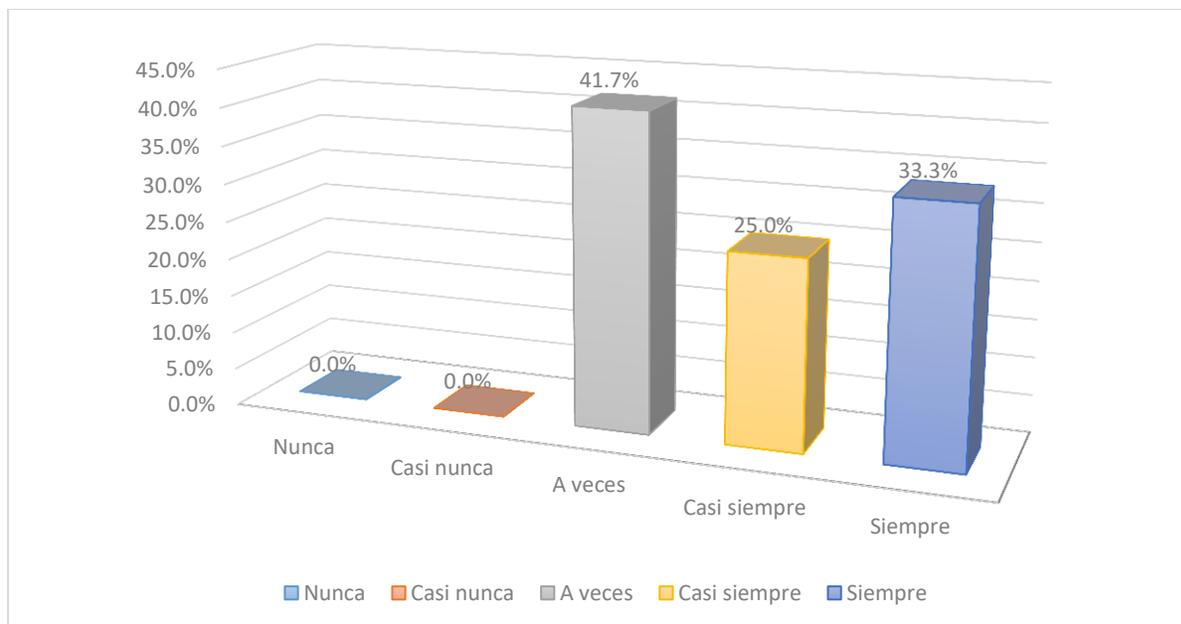
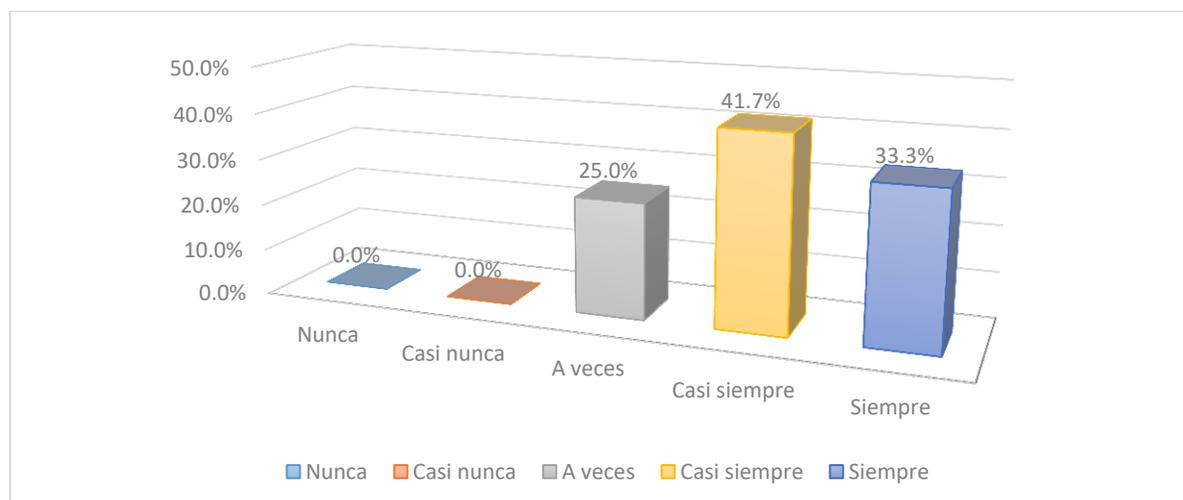


Figura 12. Opinias que los documentos se gestionan con fluidez con el uso de la tecnología.

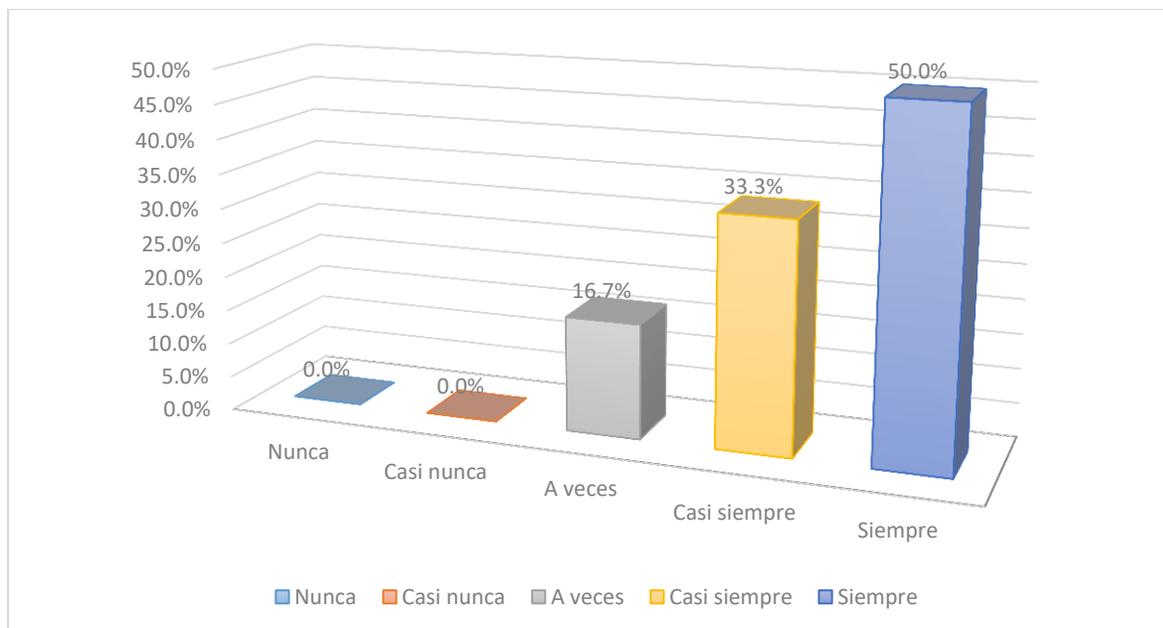
Respecto a lo mostrado en la Figura 12, de acuerdo a la información brindada por el total de colaboradores encuestados, se tuvo que el 41.7 % de ellos consideró que a veces el sistema gestiona los documentos de manera fluida, por otro lado, un 33.3 % precisa que siempre el sistema de gestión documentaria ha gestionado los documentos de manera fluida, esto a su vez es reforzado por el 25 % de los trabajadores encuestados quienes afirman que la fluidez en la gestión de documentos se presenta casi siempre.

### 5.2.5. Carácter sistemático



*Figura 13.* El sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos.

Tal como se muestra en la Figura 13, de acuerdo al total de colaboradores encuestados, se tuvo que el 41.7 % precisaron que casi siempre el sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos, mientras que esta afirmación es secundada por el 33.3 % de los colaboradores quienes indicaron que siempre el sistema ha permitido la creación de documentos administrativos de manera sistémica, lo cual el 25 % de los encuestados afirman que a veces se realiza esta creación de documentos.



*Figura 14.* Consideras que el sistema de gestión documental conserva los documentos administrativos por un periodo determinado.

De acuerdo a lo mostrado en la Figura 14, se tiene que conforme al total de colaboradores encuestados que el 50 % de ellos manifestó que siempre el sistema de gestión documentaria conserva los documentos admirativos por un periodo determinado, esto es constatado por el 33.3 % de los colaboradores que indicaron que casi siempre se conservan los documentos administrativos todo depende del periodo de guardado que se programe, mientras que el 16.7 % afirma que a veces se presenta este escenario, mientras que otras ocasiones han dado por perdido uno que otro documento.

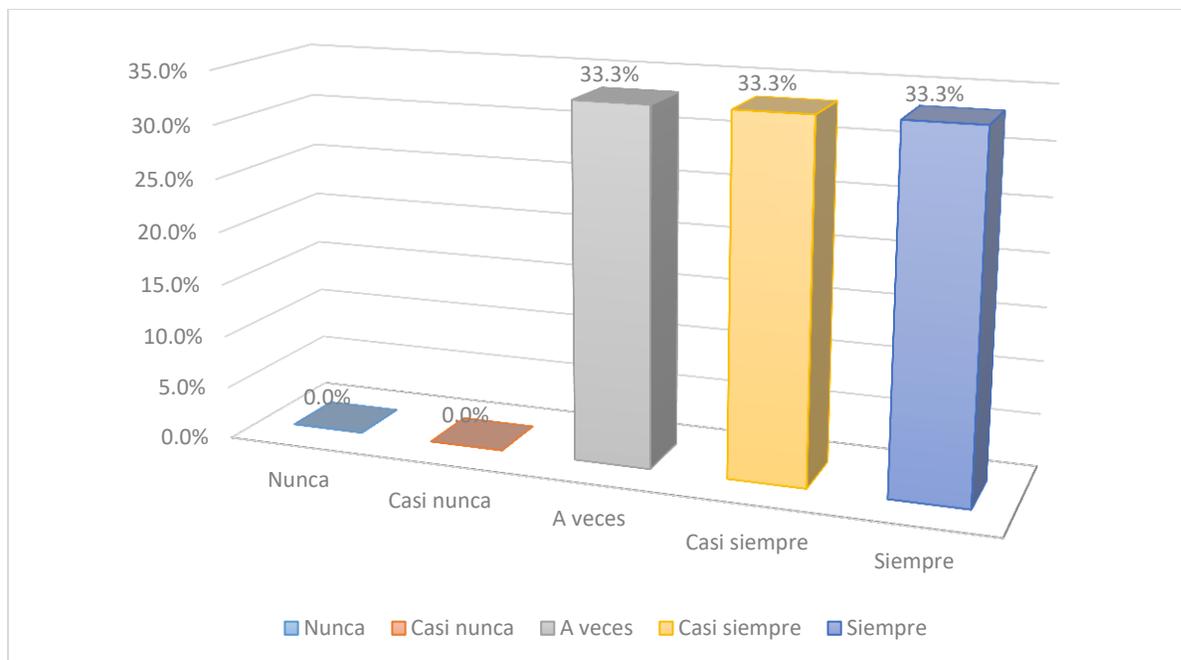


Figura 15. El sistema documental procesa la información en línea.

Conforme a lo mostrado en la Figura 15, se puede observar que el 33.3 % de los colaboradores encuestados han indicado que el sistema de gestión documental siempre procesa la información en línea, esto es reforzado por otro 33.3 % de los colaboradores quienes mencionaron que casi siempre el proceso de información se realiza mediante la red existente en la institución los cuales se alojan en la nube, mientras que en otras ocasiones esto se realiza de manera remota, y un 33.3 % precisa que a veces el proceso de información se realiza en línea.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3

*El sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	2	16,7	16,7	16,7
Eficiente	10	83,3	83,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Esta tabla muestra que el sistema actualmente implementado es eficiente.

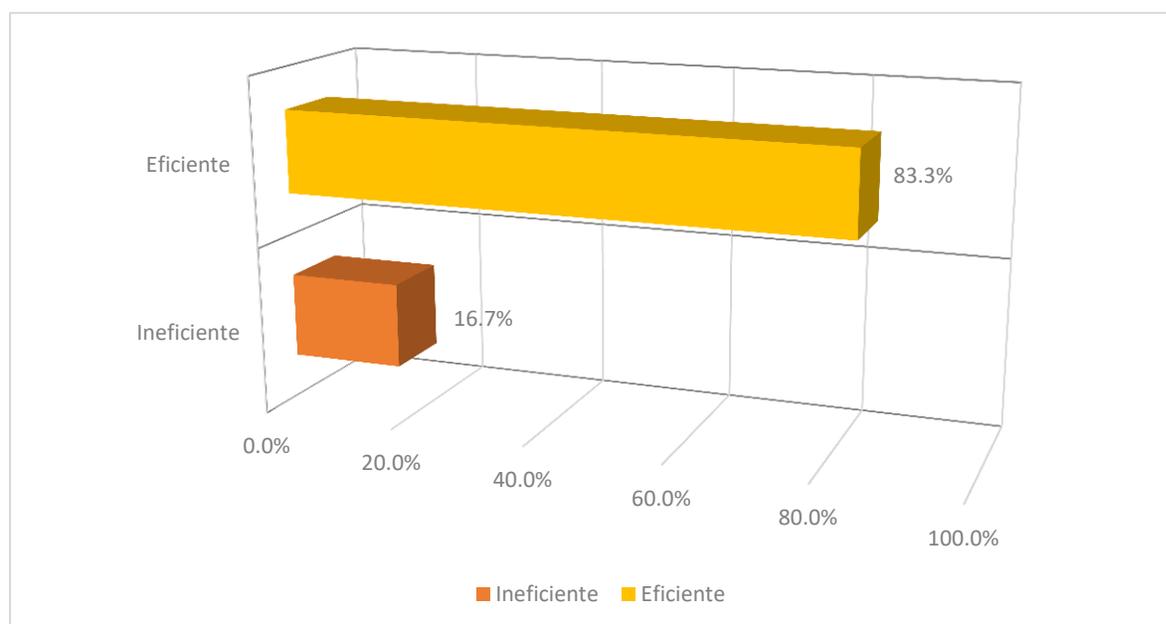


Figura 16. El sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace.

Respecto a lo mostrado en la Tabla 3 y Figura 16 y Según los niveles de satisfacción los resultados mayor a 75% es fiable y adecuado respecto a la evaluación de la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del Sineace, se obtuvo conforme al total de colaboradores encuestados, que el sistema actualmente implementado es eficiente,

facilitando no solo la elaboración, sino el control y el seguimiento respecto a la documentación en la oficina de comunicaciones del Sineace.

La hipótesis general formula que: El Sistema de Gestión Documental permite y facilita la elaboración de los documentos en la Oficina de Comunicaciones del Sineace, Lima 2018. Por ello, se observó los resultados en la estadística y en consecuencia, se acepta la hipótesis, llegando a la conclusión que la variable gestión documental, están relacionadas de manera significativa con las siguientes dimensiones:

Respecto a la fiabilidad, se obtuvo en la Figura 4 que el 83.3 % de los colaboradores pudieron constatar que siempre el sistema de gestión documental está destinado a ofrecer información de forma confiable, lo cual permite al área, al obtener información útil poder agilizar los procesos documentarios necesarios, así también un 41.7 % indican que siempre el sistema permite a la institución tener la documentación almacenada por mucho tiempo, y que dicha información es de utilidad para la oficina y la institución en general, a partir de ello, consideran que el sistema de gestión documentaria cumple un rol superlativo dentro de la entidad.

Esto se relaciona con la investigación de (Reina, 2012) en el cual propuso un modelo de gestión documentaria para poder optimizar los procesos en la institución escenario de estudio, siendo que al aplicarse el sistema en la organización se pudo evidenciar que para que el sistema alcance fiabilidad, autenticidad y confiabilidad el piloto del sistema debe seguir el normal flujo de procesos mediante un órgano que se encargue de monitorear el cumplimiento correcto de las actividades programadas para la generación de documentación adecuada en el menor tiempo posible.

Ambos resultados se encuentran enmarcados dentro de la literatura de (Russo, 2009) siendo que la gestión documentaria está orientado al conjunto de recursos informáticos, de materiales y humanos, que se integran como un sistema desarrollando actividades orientadas a crear un entorno laboral que provea información adecuada a las necesidades de la institución.

Respecto a la seguridad, los colaboradores han podido demostrar según el 33.3 % que siempre el sistema antes de permitir los ingresos a la documentación, el mismo hace la respectiva validación de usuarios, a fin que personal autorizado haga uso de la información, de esta manera se está brindado seguridad a los documentos y su proceso (41.7 %), lo que garantiza que la tenencia de documentos se encuentra debidamente resguardada.

Este resultado se relaciona con la investigación propuesta por Paz y Hernández (2017) quienes plantearon como investigación en enfocar la gestión documental en la conservación preventiva de los documentos, siendo que, dichos archivos de gestión almacenados cuentan sobre todo con valor legal, así también es un medio probatorio dado que se trata de documentación oficial, más si se trata de una entidad del Estado, por ello es necesario crearse las condiciones adecuadas para que se almacenen ya que su pérdida puede generar serios perjuicios para la organización, lo cual direcciona al sistema como herramienta de conservación documentaria de carácter oficial para la institución que lo implante.

Respecto al resultado anterior, precisa García (2013) en su literatura que el sistema de gestión documentaria tiene como finalidad, entre otras cosas, a la presentación de evidencias de las actividades que se desarrollan, así como a la documentación de la toma de decisiones y su preservación, también dar acceso a la rendición de cuentas y transparencia administrativa y a dar cumplimiento a los requisitos legislativos y normativos, dar soporte y proteger la documentación, e interrelacionar con todas las áreas que manejen dicha información.

Por otro lado, respecto a la conformidad de los procesos del sistema de gestión documental, se pudo conocer que la efectividad en el proceso de información es alta (41.7 %), pues la documentación que requieren o solicitan al sistema es procesado muy eficientemente, logrando disminuir tiempos, lo cual ha permitido que el 33.3 % de los colaboradores que laboran en el área de comunicación, así como toda la institución cumplan con las expectativas respecto al cumplimiento, desarrollo y control de los procesos de gestión del sistema.

Esto discrepa con la investigación planteada por Mozo (2019) quién realizó un estudio respecto a la gestión documentaria del patrimonio fotográfico digital para el diario La República, donde en dicha institución no presentó ningún sistema de gestión respecto al acervo documentario fotográfico digital, así también se reportó que los trabajadores no cuentan con conocimientos respecto al sistema de gestión documentaria previamente empleado en dicha institución, lo cual ha permitido demora en el proceso de búsqueda, resguardo y análisis de la documentación fotográfica documentaria, donde la prontitud de la solicitud por dicha documentación no se garantice.

Es así que con respecto a los resultados anteriormente mencionados, tener una mayor amplitud en conocimientos respecto a los procesos y manejo del sistema de gestión documental, puede generar que se otorgue una mayor eficiencia a los documentos, facilitando a su recuperación y acceso, haciendo posible reutilizar información obtenida y ponerla a disposición de todos los miembros de la organización que la requieran, así también propician la reducción de costos en las operaciones, contribuyendo a la agilización de los procesos de trabajo, lo que conllevaría a mejorar la productividad de la organización; consecuentemente, se logra acelerar los flujos de información, lo cual propicia mayores oportunidades de encontrar respuestas para los clientes, garantizando además el uso óptimo de los recursos, sean estos materiales o el

tiempo, así como los ambientes físicos, permiten la mejora del proceso y la toma de decisiones, mantiene la documentación de las actividades y acciones de la organización, además de garantizar la preservación histórica de la documentación organizacional (Russo, 2009).

Respecto a la exhaustividad, se obtuvo que, conforme al 33.3 % de los encuestados, consideran que la capacidad del sistema de gestión permite un mayor proceso documentario, con la finalidad de obtenerlo oportunamente, lo que a su vez le da mayor fluidez a la gestión de los documentos (33.3 %) a raíz de que en la institución se trabaja con el sistema de gestión documentaria, esto permite tener la documentación en el momento preciso así como dar un mayor seguimiento a todos los informes realizados en la oficina.

La información vertida discrepa con lo hallado en el estudio de Madruñero (2016) el cual buscó elaborar un software de gestión administrativa / documental que permite hacer seguimiento y evaluación de los procesos en un banco de la ciudad, para la toma de decisiones en función de la mejora continua de los procesos, en donde pudo evidenciar que el proceso de la información no es exhaustivo, presentando diversas falencias en el contenido de los informes presentados, en base a ello, no se puede realizar un debido seguimiento, lo que está generando que cada proceso no se realice a tiempo.

Esto se enmarca dentro del marco propuesto por el ISO (2016) quien acerca de la exhaustividad indicaba que la gestión documentaria debe tener la capacidad de poder gestionar cada uno de los documentos que estén asociados a las actividades de la organización, así como tener la capacidad de administración de los documentos por medio de una gama de tecnología empleada por la institución.

Respecto al carácter sistemático, el 33.3 % de los colaboradores encuestados indicaron que siempre se generan documentos de forma sistemática por parte del sistema de gestión

documentaria, lo que permite que la secuencia y desarrollo del proceso de generación siga un orden establecido, permitiendo que los documentos que se van generando se vayan conservando por un tiempo propicio (50 %) pues así estos puedan ser empleados nuevamente en el futuro, y a su vez se resalta que la documentación que se obtiene generalmente es procesado en línea, facilitando la generación y descarga del documento rápidamente al tener que emplear menos recursos lo que conlleva a agilizar los procesos.

Esto guarda relación con el estudio llevado a cabo por Bastidas (2016) quien en su estudio planteó desarrollar e implementar un sistema de tramite documentario en una municipalidad del país para la atención de expedientes, quien llevado a cabo dicha implementación pudo constatar que el sistema de gestión documentaria permitió a la municipalidad reducir los tiempos durante la atención de los expedientes hasta en un 30 % ya que el sistema debido al carácter sistémico para la carga de documentos como para su proceso y obtención se gestiona rápidamente.

Ello queda concerniente a lo estipulado por el ISO (2016) quien daba constancia de la documentación debería tener una secuencia y un orden consecuente para la creación, conservación y gestión de los mismos. Es así que un sistema de gestión documentaria para los archivos debería disponer de diferentes políticas que se encuentren adecuadamente documentadas y asignadas a sus responsables, así como a la metodología formalizada para su gestión.

## CONCLUSIONES

- i. En relación a la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del SINEACE, Lima 2018, se evidenció en base al total de colaboradores que el sistema actual de la institución trabaja de manera eficiente respecto a los procesos y trámites administrativos dentro de la institución. Esto permite afirmar que los sistemas de información manejados en las oficinas, es de importancia para hacer que la documentación se realice a tiempo real, es decir, los procedimientos se acortan y ayuda sobre todo en la toma de decisiones de cada área de trabajo.
- ii. Respecto a la evaluación de la fiabilidad del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018, presentó resultados positivos, siendo que la implementación del sistema permitió el normal funcionamiento en base a procedimientos continuos de acuerdo a los procedimientos autorizados acorde a la política de la institución.
- iii. La evaluación respecto a la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018, presentó un resultado positivo de acuerdo a la experiencia de los colaboradores, siendo que el uso del sistema de gestión permite un mejor control de los accesos, así como de los procesos respecto al uso adecuado de la documentación.
- iv. Conforme a la evaluación de la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018, se obtuvo un resultado positivo, lo que se traduce que la gestión documentaria debe cumplir con los diversos requisitos desde un plano institucional, así como normativo, generando y manteniendo una buena expectativa respecto a su efectividad en el manejo y proceso de documentos.

- v. Respecto a la evaluación de la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018, este obtuvo un resultado positivo, pues sistema de documentación dio evidencias de tener la capacidad de gestionar los diversos documentos generados de las diversas actividades que se realicen en cada área, así como en toda la institución.
- vi. Respecto a la evaluación del carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018, este obtuvo un resultado positivo, donde el sistema de gestión documental permite la generación y mantenimiento de la documentación digital, la cual se generan mediante la integración de protocolos y la asignación de metodología para su gestión.

## RECOMENDACIONES

- i. Se recomienda al encargado del área de comunicación, gestionar capacitaciones al personal para el manejo adecuado del sistema de gestión documentaria, con la finalidad de no se presenten inconvenientes respecto a la elaboración de documentos.
- ii. Es importante que el personal se le asigne actividades respecto a cada proceso de la gestión documentaria, donde específicamente cada colaborador cuente con una tarea específica, bien puede ser la elaboración, el seguimiento, el control, entre otros.
- iii. Es importante que periódicamente se evalúe al personal respecto al uso del sistema de gestión documental, y si el sistema está permitiendo elevar el rendimiento y productividad del colaborador y del área.
- iv. Cada cuatro meses el área o institución debe destinar presupuesto para el mantenimiento periódico del sistema, tanto a nivel de hardware como de software, a fin de que siempre se mantenga operativo para su normal desempeño.
- v. Es importante que regularmente se aplican actualizaciones en el sistema los cuales se encuentren orientados a corregir aspectos o puntos en donde el sistema esté teniendo dificultades a fin que su desempeño sea totalmente óptimo para su normal funcionamiento.
- vi. El área de comunicaciones debe gestar estrategias para minimizar aún más el tiempo productivo en conjunto con las herramientas que pueda disponer el sistema, esto tendría como fin que la gestión de documentos sea más eficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarrasin, M. (2014). *La gestión administrativa en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8033>
- Ayala, G. y Mera, H. (2016). *Propuesta de modelo estrategico para la mejora de la gestion administrativa en la municipalidad distrital de La Ramada, Cutervo, Region Cajamarca, 2016*. Chiclayo, Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3704/gusman\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3704/gusman_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayllon, A. (2017). *Analisis, diseño y desarrollo de un sistema de Gestión de Tramites mediante la metodología SCRUM para la oficina de trámite documentario de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Tesis de pre-grado. Obtenido de repositorio de la Universidad Peruana los Andes: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/219/ANTHONI%20BOD%20AYLLON%20VELARDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baldeos, Y. (2015). *La gestion administrativa en el gobierno regional de Lima*. Lima, Peru. Obtenido de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/299/TFCE\\_TCE20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/299/TFCE_TCE20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Tesis de post-grado. Obtenido de repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú:

- <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3889/Bastidas%20Parraga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bringas, V. (2015). *Gestión documental de una universidad de Lima - Perú, 2015*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4811/Bringas\\_RVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4811/Bringas_RVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caisa, S. (2014). *La gestion administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecanica Alhice de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8058/1/184%20o.e..pdf>
- Chahuayo, Y. (2017). *La comunicacion interna y su influencia en la gestion administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Peru, Callao - 2017*. Lima, Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12298/Chahuayo\\_LYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12298/Chahuayo_LYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fenández, M., & Navarro, M. (2014). *Sistemas de Gestión Integrada para las Empresas (ERP)*. Alcala, España: Servicio de Publicaciones. Universidad de Alcalá.
- García, E. (2013). *Gestión de documentos en la E-administración* (1ra ed.). Barcelona, España: Editorial UOC. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3214477&query=gesti%C3%B3n+documental>
- Gómez, M. (2014). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito federal, Mexico: McGRAW-HILL.

Hill, C.; Jones, G. (2015). *Administración estratégica*. México D.F.; México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Caracas: Quirón Ediciones.

Ibañez, J. (2015). *Implantacion de un sistema ERP de recursos humanos para mejorar la gestion administrativa de la empresa Desarrollo de Proyectos Inmobiliarios SAC*. Ancash, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/1967/30715.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iñipe, E. (12 de 03 de 2019). *Manual del Sistema de Gestión Documental*. Lima.

ISO. (2016). *ISO 15489-1 Information and documentation — Records management*. Norma Internacional. Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/5a1c710fbce17620f861bf47/t/5a45d41353450a6f05e9b138/1514525716795/ISO%2B15489-1-2016.pdf>

Khoury, F. (07 de Marzo de 2016). El Estado eficiente que necesitamos. *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/eficiente-necesitamos-fuad-khoury-166494>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global* (12a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>

- Laureano, C. (2018). *La comunicacion organizacional como istrumento estrategico de gestion administrativa en el Agrobanco - año 2016*. Lima, Peru. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1496/TM%20AD-Ad%203230%20L1%20-%20Laureano%20Condor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. Tesis de post-grado. Recuperado de Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16356/Lunasco\\_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Madruñero, L. (12 de Julio de 2013). *Software para control de gestión Administrativa / Documental*. Tesis de pre-grado. Recuperado de Portal LA Referencia: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2167>
- Madruñero, L. (12 de Julio de 2016). *La Referencia*. Recuperado de Portal LA Referencia: [http://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_829af6c23ab621b6d5a6ec7a3fc59829](http://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_829af6c23ab621b6d5a6ec7a3fc59829)
- Martínez, J., & Hilera, J. (1997). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. *Revista General de Infrinación y Documentación*, 7(2), 237-255.
- Mozo, I. (2019). *Gestión documental del patrimonio fotográfico digital de un diario de circulación nacional - 2018*. Tesis de post-grado. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29388/Mozo\\_SMIG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29388/Mozo_SMIG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestion administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud - Tumbes, 2016*. Tumbes, Peru. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ONGEI PERÚ. (22 de mayo de 2014). *Sistema de Gestión Documental: De la era del papel a la era digital*. Recuperado de SlideShare: [https://es.slideshare.net/Peru\\_e\\_Gobierno/exposicion-onpe-sgd](https://es.slideshare.net/Peru_e_Gobierno/exposicion-onpe-sgd)
- Ortiz, F., & García, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Limusa.
- Paz, L., & Hernández, E. (2017). La gestión documental enfocada en la conservación preventiva de documentos. *Bibliotecas*, 35(1), 1-20. Recuperado de Portal LA Referencia: <https://revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/9417/11188>
- Reina, D. (14 de Noviembre de 2012). *Modelo Gestión Documental para optimizar procesos en la ESPOCH*. Tesis de postgrado. Recuperado de Portal LA Referencia: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/4217>
- Remache, M. (2014). *Sistema automatizado de gestion de documentos en el area administrativa en la unidad educativa Luis A. Martinez de la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua*. Ambato, Ecuador. Recuperado de [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8101/1/Tesis\\_t919si.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8101/1/Tesis_t919si.pdf)
- Rivadeneira, A. (2015). *Aplicacion del sistema integrado de gestion administrativa y la gestion presupuestal en el Ministerio de Educacion*. Lima, Peru. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6393/Rivadeneira\\_SMA%C3%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6393/Rivadeneira_SMA%C3%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion*. Juarez, Mexico: Pearson.

- Ruiz, M. (2016). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano*. Universidad de la Habana. La Habana: Editorial Universitaria. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4794710&query=sistema+de+gesti%C3%B3n+documental>
- Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones* (1ra ed.). Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3208002&query=gesti3n+documental>
- Sandoval, G. (4 de Junio de 2015). El problema central es de gestión. *Diario La Tercera*. Recuperado de <http://www2.latercera.com/noticia/jaime-manalich-el-problema-central-es-de-gestion/>
- Thompson, A. ; Gamble, J. y Peteraf, A. (2014). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica* . Grupo Editorial Patria.
- Vásquez, J. (2017). *La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima - 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15917/V%c3%a1squez\\_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15917/V%c3%a1squez_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO A: Matrices y Operacionalización de Variables e Instrumento

<b>Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional</b>		
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<p><b>Principal</b> ¿Cómo el Sistema de gestión documental se aplica en la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se aplica la fiabilidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?</li> <li>• ¿De qué manera se aplica la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?</li> <li>• ¿En qué forma se aplica la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la forma en que se aplica la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?</li> <li>• ¿De qué modo se aplica el carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018?</li> </ul>	<p><b>General</b> Evaluar la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examinar la fiabilidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018</li> <li>• Analizar la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018</li> <li>• Describir la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018</li> <li>• Diagnosticar la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018</li> <li>• Identificar el carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del Sineace, Lima 2018</li> </ul>	<p>El sistema de gestión documental permite y facilita la elaboración de los documentos en la oficina de comunicaciones del Sineace, lima 2018.</p>

Figura 17. Matriz de consistencia

Variables	Indicadores	Metodología
<b>Sistema de Gestión Documental</b>	Información confiable	<p>1. TIPO DE ESTUDIO La presente investigación es de tipo básico.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO La presente investigación desarrolla el diseño no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>3. POBLACION La población de la presente investigación estuvo constituida por 12 colaboradores de la Oficina de comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de La Calidad Educativa Sineace.</p> <p>4. MUESTRA La muestra estuvo conformada por 12 colaboradores de la oficina de comunicaciones del Sineace.</p> <p>5. TÉCNICA La técnica a utilizar fue la encuesta</p> <p>6. INSTRUMENTO El instrumento a utilizar fue un cuestionario.</p>
	Asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo	
	Presenta información útil	
	Controla la validación de usuarios.	
	Controla la seguridad de los documentos	
	Cumple con las expectativas de la organización (proceso de información efectiva)	
	Se cumple con brindar respuestas rápidas a la sociedad.	
	Capacidad para gestionar documentos de manera oportuna	
	Fluidez en la gestión de documentos con el uso de tecnologías	
	Permite crear sistemáticamente los documentos	
	Conserva los documentos sistemáticamente	
Gestiona los documentos en línea.		

Figura 18. Matriz de operacionalización de variables



Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del <u>Sineace</u> , Lima 2018						
Problemas	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Principal</b> ¿Cómo el Sistema de gestión documental se aplica en la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo se aplica la fiabilidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018?</li> <li>¿De qué manera se aplica la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018?</li> <li>¿En qué forma se aplica la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018?</li> <li>¿Cuál es la forma en que se aplica la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018?</li> <li>¿De qué modo se aplica el carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018?</li> </ul>	<p><b>General</b> Evaluar la aplicación del sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examinar la fiabilidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018</li> <li>Analizar la seguridad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018</li> <li>Describir la conformidad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018</li> <li>Diagnosticar la exhaustividad del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018</li> <li>Identificar el carácter sistemático del sistema de gestión documental de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>, Lima 2018</li> </ul>	Fiabilidad	Brinda información confiable	El sistema de gestión documental permite y facilita la elaboración de los documentos en la oficina de comunicación es del <u>Sineace</u> , Lima 2018.	Sistema de Gestión Documental	<p>1. TIPO DE ESTUDIO La presente investigación es de tipo básico.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO La presente investigación desarrolla el diseño no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>3. POBLACION La población de la presente investigación estuvo constituida por 12 colaboradores de la Oficina de comunicaciones del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de La Calidad Educativa <u>Sineace</u>.</p> <p>4. MUESTRA La muestra estuvo conformada por 12 colaboradores de la oficina de comunicaciones del <u>Sineace</u>.</p> <p>5. TECNICA. La técnica a utilizar fue la encuesta</p> <p>6. INSTRUMENTO El instrumento a utilizar fue u cuestionario.</p>
		Asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo				
		Presenta información útil				
		Controla la validación de usuarios				
		Controla la seguridad de los documentos				
		Seguridad	Cumple con las expectativas de la organización (proceso de información de manera efectiva)			
		Conformidad	Se cumple con brindar respuestas rápidas a la sociedad			
		Exhaustividad	Capacidad para gestionar documentos de manera oportuna			
			Fluidez en la gestión de documentos con el uso de tecnologías			
		Carácter sistemático	Permite crear sistemáticamente los documentos			
			Conserva los documentos sistemáticamente			
			Gestiona los documentos en línea			



Figura 19. Matriz de operacionalización de Instrumento

## ANEXO B: Instrumento de Investigación y Evidencias de su Aplicación

### Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

#### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario

Instrumento de la variable: Gestión documental

Muy buenos días/tardes, estimados colaboradores de la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, mediante el siguiente instrumento se busca evaluar su nivel de percepción respecto a temas relacionados con el ámbito del sistema de gestión documental dentro de la oficina de comunicaciones, para el cual se requiere que responda a las siguientes preguntas considerando que:

<b>1.-Nunca</b>	<b>2.-Casi nunca</b>	<b>3.-A veces</b>	<b>4.-Casi siempre</b>	<b>5.-Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

N°	ITEMS	VALORACIÓN					PUNTAJE TOTAL
		1	2	3	4	5	
<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
1	Considera usted que el sistema de gestión documental brinda información confiable						
2	Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo						
3	Consideras que el sistema presenta información útil al momento de brindar información						
<b>Dimensión de Seguridad</b>							

4	El sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso.						
5	El sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados						
<b>Dimensión de Conformidad</b>							
6	El sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva						
7	Consideras que el SGD cumple con las expectativas que tiene nuestra institución.						
<b>Dimensión de exhaustividad</b>							
8	Cree usted que el SGD tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna						
9	Opinas que los documentos se gestionan con fluidez con el uso de la tecnología						
<b>Carácter sistemático</b>							
0	El sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos.						
1	Consideras que el SGD conserva los documentos administrativos por un periodo determinado						
2	El sistema documental procesa la información en línea.						



**Sineace**  
INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN  
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE SISTEMAS EDUCATIVOS



**PERÚ**  
Ministerio de Educación

Firma Digital 

Firmado digitalmente por COSSIOS RAMIREZ D.C. GERALDINE Marite  
Marite FAU: 20221170264.acm  
Motivo: Soy el autor del documento.  
Fecha: 12.11.2019 15:05:19 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**San Isidro, 15 de Noviembre de 2019**  
**CARTA N° 000008-2019-SINEACE/P-ST-COM-GCR**

Señor(a)  
**CONSUELO DEL ROSARIO ALONZO CALIXTO**

Presente.-

Asunto: Solicitud de validación de los integrantes de la Oficina de Comunicaciones del Sineace.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para solicitar a su despacho me pueda validar el cuadro de integrantes de la oficina de comunicaciones, con el cual vengo realizando mi investigación de tesis titulado Sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del Sineace.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	Alonzo Calixto, Consuelo del Rosario	Jefa de la Oficina de comunicaciones
02	Carranza Ancajima Mariana	Coordinadora de la Oficina
03	Flores Caycho, Olga Isabel	Especialista digital y páginas web
04	Cárdenas Javier, Cesar Juvino	Especialista en Comunicaciones
05	Fernández Donoso, Gloria Mariana	Analista Audiovisual
06	Mariños Meléndez Led	Analista en Protocolo
07	Aledo Uema Laura Noelia	Analista en Diseño Grafico
08	Cossios Ramírez Geraldine Marite	Asistente administrativo I
09	Lazo Chávez Anderson Herberth	Analista en comunicaciones
10	Meléndez Gonzáles Juana Susana	Analista en Protocolo
11	Arturo Salazar Reyna Farge	Profesional en audiovisuales
12	Hidalgo Espinoza Calatayud	Analista en diseño

Atentamente,

Documento firmado digitalmente  
**GERALDINE MARITE COSSIOS RAMIREZ**  
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL  
Sineace

Figura 20. Solicitud de validación del equipo de Comunicaciones



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por ALONZO CALIXTO CONSUELO DEL ROSARIO PARRA  
2021.11.06 15:11:05  
Móvil: Soy el autor del documento  
Fecha: 15.11.2019 17:58:31 -05:00

### OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

**PROVEIDO N°** 000258-2019-SINEACE/P-ST-COM

**EXPEDIENTE :** COM00020190000705

**ASUNTO:** Solicitud de validación de los integrantes de la Oficina de Comunicaciones del Sineace.

**REFERENCIA :** CARTA N° 000008-2019-SINEACE/P-ST-COM-GCR Solicitud de validación de los integrantes de la Oficina de Comunicaciones del Sineace.

**FECHA**

**15/11/2019**

**Atender en 1 días**

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL COSSIOS RAMIREZ GERALDINE MARITE	CONOCIMIENTO Y ACCIONES	NORMAL	Se validó los integrantes de la oficina de comunicaciones, para que pueda continuar con la investigación Sistema de gestión documental en la oficina de comunicaciones del Sineace.

**ALONZO CALIXTO CONSUELO DEL ROSARIO**  
**JEFE DE OFICINA**

011
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL

Figura 21. Respuesta a la solicitud de validación del equipo de la oficina de comunicaciones.

 <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">SERVICIO NACIONAL DE EVALUACIÓN INFORMACIÓN Y OTRAS FUNCIONES DE INTERÉS EDUCATIVO</p>	 <p style="font-weight: bold; font-size: small;">PERÚ</p>	<p style="font-size: x-small; margin: 0;">Firma Digital   Sineace</p> <p style="font-size: x-small; margin: 0;">Firmado digitalmente por COSSIOS RAMIREZ M.C. GERALDINE Martha PAU 20201170264.pdf Método: Sineace Fecha: 11.11.2019 10:12:17 -05:00</p> <p style="font-size: x-small; margin: 0;">Ministerio de Educación</p>
<p style="font-weight: bold; font-size: small;">"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"</p>		
<p>San Isidro, 11 de Noviembre del 2019</p>		
<p><b>CARTA N° 000007-2019-SINEACE/P-ST-COM-GCR</b></p>		
<p>Señor(a) <b>CONSUELO DEL ROSARIO ALONZO CALIXTO</b> JEFE DE OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL</p>		
<p><u>Presente.-</u></p>		
<p>Asunto: SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR LA TESIS EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL DEL SINEACE, LIMA 2018.</p>		
<p>Ref.: LEY N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>		
<p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, para solicitar su autorización para realizar una investigación de tesis universitaria denominado "Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018". Con el objetivo de lograr el Título de Licenciada en Administración.</p>		
<p>Cabe indicar, que la tesis se desarrollará con el diseño de investigación No experimental, Transversal, Descriptiva, utilizando información del año 2018, referente al uso del sistema de gestión de documental como el almacenamiento de datos, elaboración de documentos, fluidez de los documentos, entre otros, el cual se evidenciará mediante encuestas y entrevistas a los colaboradores de la Oficina de Comunicaciones.</p>		
<p>En ese sentido mucho agradeceré, su apoyo ya que para mí es muy importante contar con la opinión de los colaboradores de la oficina de Comunicaciones para la ejecución de mi tesis antes mencionada.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
<p style="font-size: x-small;">Documento firmado digitalmente</p> <p style="font-weight: bold; font-size: small;">GERALDINE MARITE COSSIOS RAMIREZ</p> <p style="font-size: x-small;">OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL Sineace</p>		

Figura 22. Solicitud para realizar la tesis

Firma Digital  Firmado digitalmente por ALONZO CALIXTO Consuelo Del Rosario RAU  
2019/11/11 15:30:44  
Módulo: SGT - Autor del documento  
Fecha: 12/11/2019 15:30:44 -05:00

 **OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL**

**PROVEIDO N° 000236-2019-SINEACE/P-ST-COM**

**EXPEDIENTE : COM00020190000685**

**ASUNTO:** PERMISO PARA REALIZAR LA TESIS EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL DEL SINEACE, LIMA 2018.

**REFERENCIA :** PROVEIDO N° 001397-2019-SINEACE/P-ST      SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR LA TESIS EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL DEL SINEACE, LIMA 2018.

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL COSSIOS RAMIREZ GERALDINE MARITE	AUTORIZADO	NORMAL	SE AUTORIZA EL PERMISO PARA REALIZAR LA TESIS EN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE IMAGEN INSTITUCIONAL DEL SINEACE, LIMA 2018.

**ALONZO CALIXTO CONSUELO DEL ROSARIO**  
JEFE DE OFICINA

011 SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL

Figura 23. Respuesta a la solicitud para realizar la tesis en el Sineace

  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”**

Lima, 20 de junio del 2019.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estamos desarrollando la Investigación titulada:

**“Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018”**

Conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “cuestionario de encuesta sobre: Sistema de gestión documental en la Oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018; de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Bach. Cossios Ramirez Geraldine Marite  
DNI N°46909143

Adjunto:

- 1) Instrumentos de recolección de datos
- 2) Ficha de juicio de experto.

Figura 24. Solicitud de validación de instrumento a tres expertos.

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO**  
**TESIS**  
**Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen**  
**Institucional del Sineace, Lima2018**

Presentado por: Bach. Cossios Ramírez Geraldine Marite

Indicación: Muy buenos días/tardes, estimados colaboradores de la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, mediante el presente el siguiente instrumento busca evaluar su nivel de percepción respecto a temas relacionados con el ámbito del sistema de gestión documental dentro de la oficina de comunicaciones, para el cual se requiere que responda a las siguientes preguntas considerando que:

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

**VARIABLE: Sistema de gestión documental**

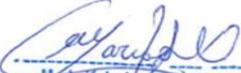
N°	ITEMS	VALORACIÓN					PUNTAJE TOTAL
		1	2	3	4	5	
<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
1	Considera usted que el sistema de gestión documental brinda información confiable						
2	Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo						
3	Consideras que el sistema presenta información útil al momento de brindar información						
<b>Dimensión de Seguridad</b>							
4	El sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso.						
5	El sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados						
<b>Dimensión de Conformidad</b>							
6	El sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva						
7	Consideras que el SGD cumple con las expectativas que tiene nuestra institución.						
<b>Dimensión de exhaustividad</b>							
8	Cree usted que el SGD tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna						
9	Opinas que los documentos se gestionan con fluidez con el uso de la tecnología						
<b>Carácter sistemático</b>							
10	El sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos.						
11	Consideras que el SGD conserva los documentos administrativos por un periodo determinado						
12	El sistema documental procesa la información en línea.						

Figura 25. Cuestionario con las respectivas preguntas.

Título de la Tesis: Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema de gestión documental	Fiabilidad	Información confiable	Considera usted que el sistema de gestión documental brinda información confiable						X		X		X		X		
		Información útil	Consideras que el sistema presenta información útil al momento de brindar información						X		X		X		X		
		Almacenamiento de documentos	Cree usted que el sistema de gestión documental asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo						X		X		X		X		
	Seguridad	Validación de usuarios	El sistema de gestión documental valida a los usuarios al momento de realizar el ingreso						X		X		X		X		
		Seguridad en los documentos	El sistema de gestión documental brinda seguridad con los documentos procesados						X		X		X		X		
	Conformidad	Organización	El sistema de gestión documental procesa la información de manera efectiva						X		X		X		X		
		Respuestas rápidas	Consideras que el SGD, cumple con las expectativas que tiene nuestra institución.						X		X		X		X		
	Exhaustividad	Documentos oportunos	Cree usted que el SGD, tiene la capacidad de procesar los documentos de manera oportuna						X		X		X		X		
		Fluidez en los documentos	Opinas que los documentos se gestionan con fluidez con el uso de la tecnología						X		X		X		X		
	Carácter Sistemático	Elaboración de documentos sistemáticos	El sistema de gestión documental permite crear sistemáticamente los documentos administrativos						X		X		X		X		
		Conservación de documentos sistemáticamente	Consideras que el SGD conserva los documentos administrativos por un periodo determinado						X		X		X		X		
		Gestiona documentos en línea	El sistema documental procesa la información en línea						X		X		X		X		

  
 LIC. ADM. JUDITH V. REYES AYBAR  
 N.º 05001

  
 María Kely Avalos Ochoa  
 Lic. Administración

  
 Lic Adm Leila Alejandra Calderón Lázaro  
 CLAD - 20031

Figura 26. Respuesta de validación del instrumento por los expertos.

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Sistema de gestión documental

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018"

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Rojas Aybar Judith Verónica

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Licenciado en Administración

**FECHA:** 20/11/2019

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

  
 LIC. ADM. JUDITH ROJAS AYBAR  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Sistema de gestión documental

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018"

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Calderón Lázaro Leila Alejandra

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Licenciada en Administración

**FECHA:** 20/11/2019

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

  
 Lic. Adm. Leila Alejandra Calderón Lázaro  
 CLAD - 20031  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Figura 27. Datos de los expertos 1 y 2 que validaron el instrumento.

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Sistema de gestión documental

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Sistema de gestión documental en la oficina de Comunicaciones de Imagen Institucional del Sineace, Lima 2018"

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** *Avalos Ochoa, Monia Kely*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Licenciada en Administración*

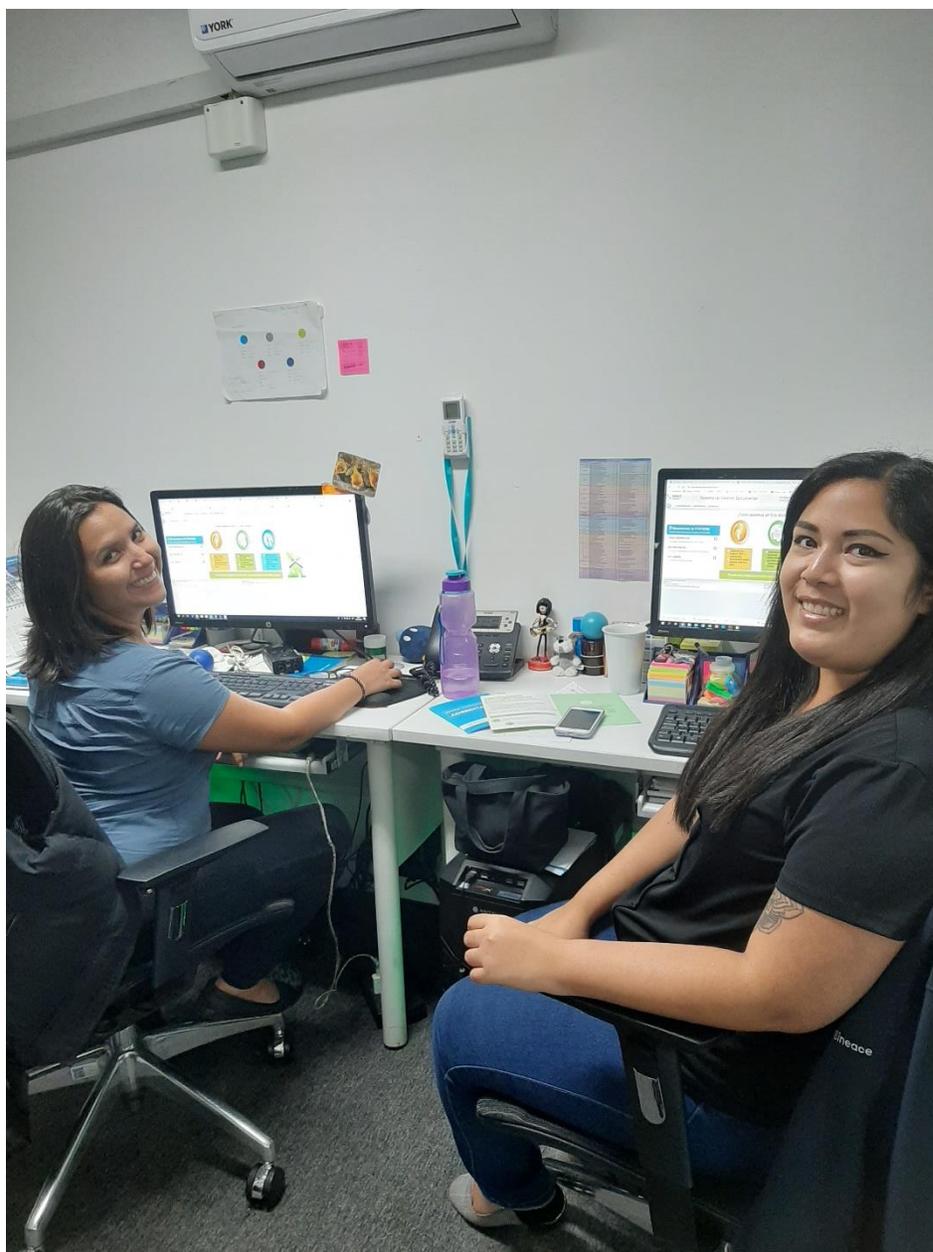
**FECHA:** 20/11/2019

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

  
 Monia Kely Avalos Ochoa  
 Lic. Administración  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Figura 28. Datos del experto 3 que validó el instrumento.



*Figura 29.* Integrantes de la Oficina de Comunicaciones utilizando el SGD, año 2018.



*Figura 30.* Colaboradores de la Oficina de Comunicaciones culminando con las labores diarias en el Sistema de Gestión Documental.