

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
Y COMPUTACIÓN



TESIS

GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA
GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
HUANCAYO

Para optar el título profesional en:

INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN

Autor : Bach. Daniel Enrique Jara Ascanoa

Asesores : Dr. Jorge Vladimir Pachas Huaytan

Mg. Jorge Alberto Vega Flores

Línea de investigación: Nuevas tecnologías y procesos

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE CONFORMIDAD DE MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Rubén Dario Tapia Silguera
Presidente

Dr. Edward Eddie Bustinza Zuasnabar
Jurado revisor

Mtra. Jessica Vilchez Gutarra
Jurado revisor

Mtra. Carol Josefina Fabian Coronel
Jurado revisor

Mg. Leonel Untiveros Peñaloza
Secretario

DR. JORGE VLADIMIR PACHAS HUAYTAN

ASESOR METODOLÓGICO

MG. JORGE ALBERTO VEGA FLORES

ASESOR TEMÁTICO

DEDICATORIA

A mis padres Eduardo y Paola, a mi esposa Kerlly y a mi hija Kataleya, quien es la motivación y razón de todo mi esfuerzo, para seguir adelante.

Bach. Daniel Enrique Jara Ascanoa.

AGRADECIMIENTO

- Al Dr. Jorge Vladimir Pachas Huaytan y al Mg. Jorge Alberto Vega Flores por su valioso asesoramiento y por compartir sus conocimientos.
- A mis hermanos, porque no solo están presentes en esta etapa de mi vida, sino en todo momento.
- Al director de la UGEL Huancayo por brindarme las facilidades para recopilar la información.

Bach. Daniel Enrique Jara Ascanoa.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0220 - FI -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la Tesis; titulada:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. JARA ASCANOA DANIEL ENRIQUE
Facultad : INGENIERÍA
Escuela Académica : INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN
Asesor(a) Metodológico : Mg. PACHAS HUAYTAN JORGE VLADIMIR
Asesor(a) Tematico : Mg. VEGA FLORES JORGE ALBERTO

Fue analizado con fecha 21/06/2024; con 165 págs.; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de 25 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.



Huancayo, 21 de junio del 2024.

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
CONTENIDO DE ANEXOS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1 Descripción de la realidad problemática	19
1.2 Delimitación del problema	23
1.3 Formulación del problema	24
1.3.1 Problema general	24
1.3.2 Problemas específicos	24
1.4 Justificación	24
1.4.1 Justificación social	24
1.4.2 Justificación teórica	25
1.4.3 Justificación metodológica	25
1.5 Objetivos	26
1.5.1 Objetivo general	26
1.5.2 Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes	27
2.1.1 Antecedentes nacionales	27
2.1.2 Antecedentes internacionales	31
2.2 Bases teóricas o científicos	35
2.2.1 Gestión de procesos	35
2.2.2 Gestión Documental	38
2.3 Marco conceptual	40
CAPÍTULO III	42
	vii

HIPÓTESIS	42
3.1 Hipótesis	42
3.1.1 Hipótesis general	42
3.1.2 Hipótesis específicas	42
3.2 Variables	43
3.2.1 Definición conceptual de las variables (x)	43
3.2.2 Definición operacional de las variables:	44
3.2.3 Operacionalización de las variables	45
CAPÍTULO IV	47
METODOLOGÍA	47
4.1 Método de Investigación	47
4.2 Tipo de Investigación	48
4.3 Nivel de Investigación	48
4.4 Diseño de la Investigación	49
4.5 Población y muestra	49
4.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	51
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	53
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	54
CAPÍTULO V	56
RESULTADOS	56
5.1 Descripción del diseño tecnológico	56
5.2 Descripción de resultados	60
5.2.1 Resultado de tiempo promedio para administrar documentos.	61
5.2.2 Porcentaje de documentos archivados	65
5.2.3 Cantidad de documentos notificados por día.	69
5.3 Contrastación de hipótesis	72
5.3.1 Contrastación de hipótesis específica 1.	73
5.3.2 Contrastación de hipótesis específica 2.	75
5.3.3 Contrastación de hipótesis específica 3.	77
CAPÍTULO VI	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	84

RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Reporte de recepción y atención de documentos.	20
Tabla 2. Análisis de Pareto con las frecuencias de las causas principales.	22
Tabla 3. Operacionalización de variables.	45
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	52
Tabla 5. Resultado del modelo As-Is.	58
Tabla 6. Resultado del modelo To-Be.	59
Tabla 7. Tiempo promedio para administrar documentos Pre-Test	61
Tabla 8. Tiempo promedio para administrar documentos Post-Test	63
Tabla 9. Análisis de la Varianza Pre-Test y Post-Test	64
Tabla 10. Porcentaje de documentos archivados Pre-Test.	66
Tabla 11. Porcentaje de documentos archivados Post-Test	67
Tabla 12. Análisis de la Varianza Pre-Test y Post-Test	68
Tabla 13. Cantidad de documentos notificados.	69
Tabla 14. Cantidad de documentos notificados por día.	70
Tabla 15. Procesamiento de datos Pre-Test y Post-Test	71
Tabla 16. Prueba de normalidad indicador N°1.	73
Tabla 17. Rangos de prueba wilcoxon indicador N°1	74
Tabla 18. Estadístico de prueba indicador N°1.	74
Tabla 19. Prueba de normalidad indicador N°2	75
Tabla 20. Rangos de prueba wilcoxon indicador N°2.	76
Tabla 21. Estadístico de prueba indicador N°2.	76
Tabla 22. Prueba de normalidad indicador N°3	77
Tabla 23. Rangos de prueba wilcoxon indicador N°3.	78
Tabla 24. Estadístico de prueba indicador N°3.	78
Tabla 25. SIPOC Administrar Documentos.	95
Tabla 26. SIPOC administrar archivo.	97
Tabla 27. SIPOC Notificar documentos.	99
Tabla 28. Análisis FODA administrar documentos.	101
Tabla 29. Ficha técnica del proceso administrar documentos	102
Tabla 30. Análisis FODA administrar archivos.	107
Tabla 31. Ficha técnica del proceso administrar archivo	108

Tabla 32. Análisis FODA notificar documentos.	113
Tabla 33. Ficha técnica del proceso notificar documentos.	114

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de causa y efecto de los problemas encontrados.	21
Figura 2. Diagrama de Pareto de los resultados de las causas Principales.	23
Figura 3. Tiempo promedio para administrar documentos.	62
Figura 4. Tiempo promedio para administrar documentos	63
Figura 5. Comparación de resultados Pre-Test y Post-Test.	65
Figura 6. Comparación de porcentaje de documentos archivados.	68
Figura 7. Comparación del Pre-Test y Post-Test	71
Figura 8. Áreas de conocimiento BPM	92
Figura 9. Mapa de procesos de la UGEL Huancayo	93
Figura 10. Descomposición del proceso y sub proceso	94
Figura 11. Modelo As-Is del Proceso administrar documentos.	96
Figura 12. Modelo As-Is del Proceso administrar archivo.	98
Figura 13. Modelo As-Is del Proceso notificar documentos.	100
Figura 14. Simulación As-Is en Bizagi del proceso administrar documentos.	104
Figura 15. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar documentos.	105
Figura 16. Simulación de recursos del proceso administrar documentos.	106
Figura 17. Simulación de recursos del proceso administrar documentos.	106
Figura 18. Simulación As-Is en Bizagi del proceso administrar archivo.	110
Figura 19. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar archivo.	111
Figura 20. Simulación de recursos del proceso administrar archivo.	112
Figura 21. Resultado de Simulación de recursos del proceso administrar archivo.	112
Figura 22. Simulación As-Is en Bizagi del proceso notificar documentos.	116
Figura 23. Resultado de Simulación de tiempo del proceso notificar documentos.	117
Figura 24. Simulación de recursos del proceso notificar documentos.	118
Figura 25. Resultado de Simulación de recursos del proceso notificar documentos.	118
Figura 26. Modelo To-Be del proceso administrar documentos.	120
Figura 27. Simulación To-Be del proceso administrar documentos.	121
Figura 28. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar documento.	121
Figura 29. Asignación de recursos para administrar documentos.	122
Figura 30. Modelo To-Be del proceso administrar archivo.	124
Figura 31. Simulación To-Be del proceso administrar archivo.	125

Figura 32. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar archivo.	126
Figura 33. Asignación de recursos para administrar archivo.	126
Figura 34. Modelo To-Be del proceso notificar documentos.	128
Figura 35. Simulación To-Be del proceso notificar documentos.	129
Figura 36. Resultado de Simulación de tiempo del proceso notificar documento.	130
Figura 37. Asignación de recursos para notificar documentos.	130

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo 1 - Desarrollo de la solución	92
Anexo 2 - Matriz de consistencia	132
Anexo 3 - Matriz de operacionalización de variables	133
Anexo 4 - Matriz de operacionalización del instrumento	135
Anexo 5 - El instrumento de investigación y constancia de su aplicación	136
Anexo 6 - Confiabilidad y validez del instrumento	140
Anexo 7 - La data del procesamiento de datos	152
Anexo 8 - Consentimiento informado	162
Anexo 9 - Fotografía de la aplicación del instrumento	163

RESUMEN

La presente investigación se centró en la problemática ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo?, teniendo como objetivo general “Determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo”. La hipótesis planteada fue que “La gestión de procesos influye significativamente en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo”. En la investigación se utilizó el método general científico-cuantitativo, como método específico el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es explicativa, se utilizó la metodología BPM, el diseño de investigación es Pre-experimental, la población está conformada por 160 documentos y el tipo de muestra es aleatorio conformado por 113 documentos; En conclusión, se determina que con la implementación de la gestión de procesos influye positivamente en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo. Esto evidencia una mejora del 53.33% en el tiempo promedio para administrar documentos, un incremento del 17% en el porcentaje de documentos archivados y mejora del 25.66% en la cantidad de documentos notificados por día, lo que contribuye significativamente en la mejora de los procesos de la gestión documental.

Palabras Clave: Gestión de procesos, gestión documental, metodología BPM.

ABSTRACT

This research focuses on the problem: How does process management influence document management in the UGEL Huancayo office?, with the general objective “Determining the influence of process management on management documentary in the UGEL Huancayo party office.” The hypothesis raised was that “Process management significantly influences document management in the UGEL Huancayo reporting office.” In the research, the general scientific-quantitative method was used, the inductive-deductive method was specific, the type of research is applied, the level of research is explanatory, the BPM methodology was used, the research design is Pre-experimental, the population is made up of 160 documents and the type of sample is random made up of 113 documents; In conclusion, it is determined that with the implementation of process management it positively influences document management in the UGEL Huancayo party desk office. This shows an improvement of 53.33% in the average time to manage documents, an increase of 17% in the percentage of documents filed and an improvement of 25.66% in the number of documents notified per day, which contributes significantly to the improvement of processes. of document management.

Keywords: Process management, document management, BPM methodology.

INTRODUCCIÓN

La gestión de procesos es la disciplina de hacer que los procesos organizacionales funcionen de la mejor manera. La gestión documental, es un conjunto de procesos y actividades importantes dentro de una organización. En tal sentido, la gestión de procesos puede ser un instrumento eficaz para mejorar la gestión documental. Es así que, en Unidad de Gestión Educativa (UGEL) de Huancayo, específicamente en la oficina mesa de partes, la gestión documental enfrenta problemas significativos, donde refleja la carencia de procedimientos bien definidos para la recepción y distribución de los documentos, la demora en los registros y la falta de identificación de roles y responsabilidades, para ello definiremos procesos organizados para mejorar la gestión documental. Se utilizarán fichas de observación, análisis documental, entrevistas, diagrama de flujo y datos estadísticos.

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar la influencia de la gestión de procesos en la mejora de la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo.

En la presente investigación se utilizó como método general el científico-cuantitativo, como método específico se utilizó el inductivo-deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue explicativo y el diseño de investigación fue pre experimental. La metodología utilizada se enmarcó en Business Process Management (BPM) gestión de procesos de negocio, se basa en un enfoque ágil para la gestión de procesos, donde su principal característica es buscar mejorar los procesos de manera rápida, flexible e inclusiva. Estas características determinarán que sea una herramienta eficaz para la investigación que voy a realizar.

La estructura de esta investigación constituye de 5 capítulos, que describiremos a continuación:

En el capítulo I, “hablaremos sobre el planteamiento del problema, donde desarrollaremos la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación, la justificación y los objetivos”.

En el capítulo II, “exploraremos el marco teórico donde se detallan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y el marco conceptual cruciales para la investigación”.

En el capítulo III, “detallaremos la hipótesis general y específica, además identificaremos las variables fundamentales para nuestro estudio”.

En el capítulo IV, “abordaremos la metodología de la investigación, donde explicaremos el método de investigación, tipo de investigación, nivel, diseño, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento de la información, las técnicas y análisis de datos, además abordaremos de manera integral los aspectos éticos de nuestra investigación”.

En el capítulo V, “nos sumergiremos en la gestión del plan, abordando tanto el aspecto presupuestario como el cronograma de ejecución de nuestra investigación.

En el capítulo VI, “hallaremos las referencias bibliográficas”.

Finalmente, “encontraremos los anexos donde se incluirán elementos clave, como la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, la matriz de operacionalización de instrumentos. Además, se adjuntarán el instrumento de investigación y el formato del consentimiento informado”.

Bach. Jara Ascano, Daniel Enrique.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional (MALLAR, 2010) en su investigación menciona que “A lo largo de los años, el diseño estructural de la empresa no ha evolucionado de acuerdo a los requerimientos del método organizacional, ahora se define un nuevo concepto de estructura organizacional, argumentando que cada organización puede ser vista como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a los cuales se les puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión Basada en Procesos GbP”.

A nivel nacional “Las deficiencias del Estado tienen impacto en la vida de los ciudadanos y en las actividades empresariales, lo que tiene consecuencias en el bienestar de las personas, en la competitividad empresarial, en la legitimidad de los

gobiernos y, por lo tanto, en el sistema democrático y sus instituciones. Tomando en cuenta las consecuencias que tienen las deficiencias de desempeño del Estado en la vida de las personas y en la competitividad y gobernabilidad democrática del país, es que se requiere una política integradora de modernización de la gestión pública” (PCM, 2013)

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huancayo, ubicada en Jr. Atalaya 1280, El Tambo, Huancayo, es una institución pública que depende del Ministerio de Educación, se encarga de la educación en la provincia de Huancayo. Su principal objetivo es garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes, utilizando los recursos educativos de manera eficiente. (UGEL, 2022)

Actualmente, la UGEL Huancayo viene presentando deficiencias significativas en todos sus procesos, es así que identificamos que en la oficina de mesa de partes es la más afectada, al verificar sus reportes estadísticos de los años 2020, 2021 y 2022 verificamos que no se cumple de manera adecuada sus procedimientos para poder tener una adecuada administración de la gestión documental, ya que recibe una gran cantidad de documentos al ser considera la cuarta UGEL más grande del Perú.

En la tabla 1, mostraremos los datos estadísticos extraídos de la oficina de mesa de partes como se detalla a continuación:

Tabla 1. Reporte de recepción y atención de documentos.

AÑO	Documentos recibidos			Atendidos			No atendidos			% de atención		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Cantidad de documentos	47082	63520	71324	40961	59074	68471	6121	4446	2853	87%	93%	96%
TOTAL	181926			168506			13420			92.6%		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1, al analizar la información de documentos recibidos entre los documentos atendidos y los que no recibieron atención, podemos observar que en el año 2020 solo se dio atención al 87% de solicitudes, en el año 2021 93% y en el año 2022 solo llegó al 96% podemos ver que en promedio el 10% no se da el trámite correspondiente.

Por otro lado, en la figura 1, diagrama de Ishikawa (causa y efecto) podemos identificar y observar las posibles causas del problema específico, esto nos ayudará en la mejora y resolución del problema encontrado.



Figura 1. Diagrama de causa y efecto de los problemas encontrados.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1, gracias la relación causa-efecto permitió identificar con precisión los problemas de mayor relevancia, encontrando cuatro causas principales como son proceso, personas, tecnología y ambiente de trabajo. Identificar con precisión

las causas nos ayudara a tomar decisiones más informadas y diseñar estrategias que ayuden a resolver el problema.

A continuación, procederemos a realizar un análisis de Pareto, donde se detallará y porcentaje acumulado por cada causa encontrada. Esto nos permitirá identificar las causas más relevantes.

Tabla 2. Análisis de Pareto con las frecuencias de las causas principales.

	Causas	Frecuencia	Acumulado	%	
P1	Falta de procedimientos claros en la recepción y distribución de documentos.	81	33.47%	33%	80%
P2	Los registros toman demasiado tiempo.	66	60.74%	27%	
P3	Ausencia de roles y responsabilidades.	47	80.17%	19%	
P4	Falta de capacitación del personal.	24	90.08%	10%	20%
P5	Sistema de gestión de documental obsoleto	10	94.21%	4%	
P6	Falta de tecnología adecuada para el registro y seguimiento de documentos.	7	97.11%	3%	
P7	Espacio físico limitado y mal organizado.	5	99.17%	2%	
P8	Condiciones ambientales que afectan la concentración y bienestar del personal.	2	100.00%	1%	
	TOTAL	242		100%	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, encontramos las causas más relevantes y de acuerdo al principio de Pareto, se concluye que la falta de procedimientos adecuados para recibir y distribuir documentos, el tiempo de registro de los documentos y la ausencia de roles y responsabilidades se encuentran en el 80 %, siendo estos considerados de mayor relevancia a diferencia de las demás causas que solo llega al 20%.

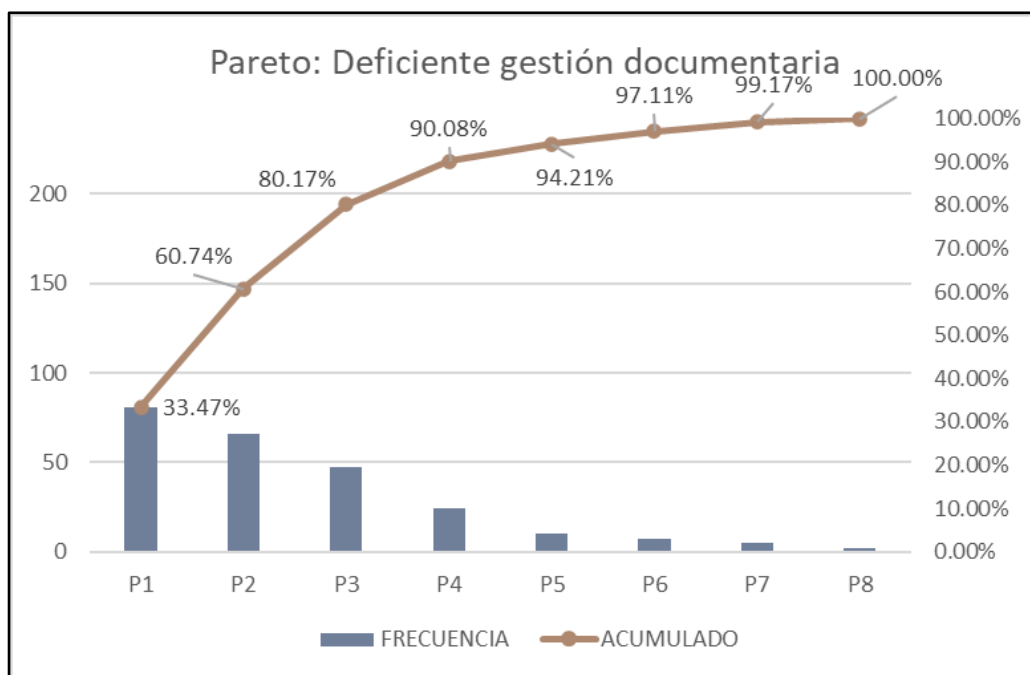


Figura 2. Diagrama de Pareto de los resultados de las causas Principales.
Fuente: Elaboración propia.

Como podemos observar en la figura 2, el diagrama de Pareto es una herramienta gráfica que nos ayudó identificar y priorizar las causas más significativas, en el eje horizontal se encuentra las causas, ordenadas de izquierda a derecha en función a su impacto, en el eje vertical representa la incidencia de cada una de las causas, esto está representado mediante barras.

Por lo tanto, se asumió la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva utilizando un enfoque basado en procesos en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo, donde se tiene como objetivo analizar detalladamente la influencia de la gestión de procesos.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Del espacio: El trabajo se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL Huancayo), específicamente en la oficina de mesa de partes, ubicado en Jr. Atalaya 1280 El Tambo-Huancayo.

1.2.2 De tiempo: La delimitación temporal corresponde al año 2023, año en el que se recopiló la información.

1.2.3 Económico: Recursos propios.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿De qué manera influye la gestión de procesos en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la administración de documentos?
2. ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la administración de archivos?
3. ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la notificación de documentos?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación social

El presente estudio se justificó socialmente en el aporte que brinda a la UGEL Huancayo para mejorar la gestión documental en base a la implementación de un enfoque basado en la gestión de procesos para beneficiar a sus usuarios internos y externos, en particular a la población estudiantil de su jurisdicción, permitiendo así mejorar la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de las instituciones educativas.

Tuvo un impacto en la mejora de la gestión documental y la mejora de los subprocesos logrando beneficiar a 9603 docentes activos, 3980 cesantes, 154,404 estudiantes y 1657 instituciones de diferentes niveles beneficiando a un total de 167,987 personas.

En la provincia de Huancayo contamos con una población de 456,250 habitantes, se destaca que esta investigación beneficiará al 36.81% de la población de Huancayo.

1.4.2 Justificación teórica

La propuesta planteada se fundamentó teóricamente en la extensa bibliografía de la gestión de procesos y en las investigaciones previas que respalda su impacto positivo sobre la gestión documental a favor de las partes interesadas; asimismo, el estudio tiene razones prácticas para buscar mitigar las deficiencias encontradas en la gestión documental de la UGEL Huancayo, para lo cual propone un modelo de gestión de procesos, siguiendo el enfoque BPM, garantizando una implementación ágil y eficiente de los modelos propuestos.

La presente investigación buscó cubrir la carencia teórica desde el punto de vista más específico entre la relación de la gestión de procesos y la gestión documental. Al identificar mejor la relación de estas variables tendremos instrucciones más precisas y ajustadas a la realidad de las organizaciones que buscan mejorar sus procesos y perfeccionar la gestión documental.

1.4.3 Justificación metodológica

Este estudio pretende implementar la gestión de procesos en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo, teniendo resultados beneficiosos gracias

a los insumos que se desarrollaran como son el mapa de procesos, ficha de procesos, flujos lógicos y otras herramientas de gestión de procesos que servirán para crear instrumentos en el marco de una investigación cuantitativa, este tipo de investigación beneficiaran a otras instituciones que se desempeñan en el mismo ámbito.

Se utilizó la metodología BPM, lo cual se caracteriza porque ayuda en la optimización de procesos logrando así una mayor efectividad en los procesos con los que cuenta la entidad. Su principal característica es analizar, diseñar, monitorear y mejorar los procesos.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la influencia de la gestión de procesos en la administración de documentos.
2. Determinar la influencia de la gestión de procesos en la administración de archivos.
3. Determinar la influencia de la gestión de procesos en la notificación de documentos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

(PEREZ, 2021) en su trabajo de investigación titulado: **“Aplicación de gestión de procesos de negocio para mejorar la gestión documental en una empresa farmacéutica”**

“Esta investigación abordó cómo la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) influye en la gestión documental en una empresa farmacéutica. El objetivo fue determinar dicha influencia, partiendo de la hipótesis de que la gestión de procesos tiene un impacto positivo en la gestión documental. El estudio, que sigue el método científico, es una investigación aplicada de nivel descriptivo-explicativo con diseño

preexperimental. La población comprende 160 registros (asumo y renuncias) recopilados en seis meses, y la muestra no probabilística e intencional incluye 80 registros de tres meses antes y 80 de tres meses después de implementar BPM. Los resultados confirman que BPM mejora la gestión documental, elevando la eficiencia en el manejo de registros del 41.1% al 65%”.

(MANTILLA, y otros, 2019) en su trabajo de investigación titulado: **“Aplicación de gestión de procesos de negocio para mejorar la gestión documental del área de admisión del centro de salud Miraflores Alto Chimbote 2019”**.

“En su tesis tuvo como objetivo general aplicar la metodología de Gestión de Procesos de Negocio (BPM) para mejorar la gestión documental en el área de admisión. Utilizando el método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, el estudio fue de tipo aplicativo con un diseño preexperimental que incluyó pretest y posttest. La muestra consistió en 16 historias clínicas seleccionadas por conveniencia. Los datos se recopilaron mediante hojas de datos, listas de verificación de requisitos y encuestas de satisfacción de usuarios, y se analizaron con pruebas estadísticas. Tras la implementación, se logró entregar el 60% de la documentación requerida por la metodología BPM. La satisfacción de los usuarios mejoró de mala a regular, y el 78% de las operaciones implementadas cumplieron sus objetivos, aunque el 22% restante no lo hicieron, requiriendo replanteamiento. El cumplimiento de la norma técnica aumentó del 18.18% al 63.63% y el control y mapeo del documento se observó en el 68.2% de

las historias seleccionadas. Además, el tiempo de búsqueda de historias clínicas se redujo de 43.7 a 13.7 minutos, teniendo una disminución del 64%. Si se aplicara a todo el archivo, la reducción sería de 2.68 horas, equivalente al 64.2%, el área de admisión redujo su tiempo de procesos en un 40.2% tras la implementación de la gestión de procesos”

(SALAZAR, y otros, 2019) en su trabajo de investigación titulado **“Sistema web para el proceso de Gestión documental en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión ”**.

“Este trabajo abordó el análisis, diseño e implementación del sistema para el proceso de gestión documental del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Se clasifica como investigación aplicada-preexperimental, ya que busca resolver el problema mediante el desarrollo de un sistema web. Para ello, se selecciona el método OOHDM a través del juicio de expertos, por su capacidad para satisfacer las necesidades del desarrollo del sistema y proporcionar un modelo interactivo. La muestra se compone de 240 documentos estratificados por número de días y divididos en 22 tablas de registro, centradas en indicadores de eficiencia en la atención a consultas y en la localización de documentos. El muestreo es aleatorio simple y la técnica de recolección de datos es el fichaje, utilizando un formulario de registro verificado por expertos. Para el análisis de la hipótesis se emplearon pruebas no paramétricas, específicamente la prueba de Wilcoxon, debido a que los indicadores no siguieron una distribución normal según la prueba de Shapiro-Wilk. Los resultados del Pre-Test mostraron un 47.64% de eficiencia en la atención a consultas y

requerimientos de archivo, y un 54.22% en la localización de documentos. Tras la implementación del sistema web, los resultados del Post-Test revelaron un incremento a un 62.96% y 86.22% respectivamente. Estos resultados conducen a la conclusión de que el sistema web mejora el proceso de gestión documental en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”.

(ALMEYDA, 2020) en su trabajo de investigación titulado “**Sistema web para la gestión documental en la I.E. 5082 Sarita Colonia**”

“El estudio abordó el análisis, diseño e implementación de un sistema web para la gestión documental en la I.E. 5082 Sarita Colonia, clasificado como investigación aplicada con diseño pre experimental. Se empleó RUP como metodología de desarrollo, junto con PHP, arquitectura MVC y MYSQL. La muestra incluyó 144 documentos para el indicador nivel de servicio y 135 para localización de documentos, evaluados durante 21 días. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para verificar la normalidad de los datos y la prueba de rangos de Wilcoxon para evaluar las hipótesis debido a la distribución no normal. Los resultados indicaron una mejora significativa en el nivel de servicio, del 53% al 92%, y en la localización de documentos, del 53% al 94%, entre el pre test y el post test. En conclusión, se determinó que el sistema web influyó positivamente en la gestión documental de la I.E. 5082 Sarita Colonia”.

(HUERTA, y otros, 2021) en su trabajo de investigación titulado **“Aplicación de Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, para INCREMENTAR la satisfacción del cliente, Chimbote 2021”**,

“La presente investigación, tuvo como objetivo aumentar la satisfacción del cliente mediante la implementación de la gestión por procesos en las áreas de control de calidad y control de proyectos. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo y aplicado con diseño pre experimental, y la muestra consistió en 15 mediciones evaluadas en días. Las dimensiones aplicadas permitieron obtener resultados sobre el tiempo estándar y las actividades que agregan valor en cada área, además de evaluar la fiabilidad del servicio y la capacidad de respuesta de la empresa. Se utilizó el software SPSS 25 para el análisis de hipótesis y la validación de los datos recolectados mediante registros de órdenes de servicio, tanto antes como después de la implementación, agrupados en tablas de resumen. En conclusión, se determinó que la gestión por procesos incrementó la satisfacción del cliente en un 47% en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L”.

2.1.2 Antecedentes internacionales

(CORDERO, y otros, 2019) Cuenca – Ecuador; En su investigación titulado: **“Gestión de Procesos de Negocios BPM para el Proceso de Titulación en la Universidad**, El trabajo de investigación propuso la implementación de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) para el proceso administrativo de titulación de estudiantes en la Universidad

Católica de Cuenca, con el fin de mejorar el rendimiento académico y empresarial, aumentar la competitividad y la productividad, y respaldarse en las Tecnologías de la Información. Realizado durante el año académico 2018, se lleva a cabo en el tercer nivel (pregrado) de la universidad, con la participación de responsables del proceso, secretarios y auxiliares de diversos departamentos y unidades académicas. Los resultados obtenidos mediante la prueba de hipótesis, que demostraron una diferencia significativa entre las medias, respaldan la efectividad del BPM para agilizar y medir el proceso de titulación. La optimización del proceso, mediante la eliminación de actividades innecesarias, condujo a un ahorro significativo de tiempo y recursos, cumpliendo así con el objetivo principal del BPM. Las conclusiones destacan la validez del BPM en la mejora del rendimiento del proceso de titulación, su impacto positivo en la satisfacción estudiantil y la capacidad para identificar y corregir falencias en el proceso”.

(BLANCO, 2019), Venezuela, en el trabajo de investigación titulado: **“Desarrollo de un sistema de gestión de procesos de negocio (BPM) para la instalación de servicio de televisión digital de una empresa de telecomunicaciones**, este trabajo tuvo por finalidad el desarrollo de un sistema de gestión de procesos de negocio (BPM) para la gestión de instalación del servicio de televisión digital de una empresa de telecomunicaciones. El proceso consta de las siguientes fases: registro del cliente, asignación de la empresa contratista que ejecutará el trabajo, ejecución del trabajo y seguimiento de los estatus del mismo, la

metodología utilizada se basa en un modelo de mejores prácticas que inicia con el modelamiento del proceso utilizando el lenguaje gráfico BPMN, el investigador concluye que la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) contribuye significativamente en la automatización de procesos, ayuda a reducir recursos y costos y está orientado al cliente.”

(MARTINEZ, y otros, 2022) en el trabajo de investigación titulado: **“Gestión de procesos administrativos y su incidencia en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV – EP del cantón valencia, año 2021**, analizó cómo la gestión por procesos administrativos influye en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de EMAPAV - EP en el cantón Valencia en 2022. Comenzó con la recopilación de información general, la descripción del proyecto y su justificación, identificando beneficiarios directos e indirectos. Se examinó el problema desde niveles macro, meso y micro, formulando y delimitando el diagnóstico. Luego, se establecieron actividades en función de los objetivos planteados, respaldadas por fundamentación científica y técnica, antecedentes, fundamentos teóricos y legales. Se abordaron las preguntas científicas con una metodología específica, utilizando diversas técnicas e instrumentos, y se diseñó la investigación con características poblacionales y de muestra definidas. Se aplicaron entrevistas y encuestas al personal y usuarios de EMAPAV EP, lo que condujo al diseño de un manual de gestión por procesos administrativos. En conclusión EMAPAV - EP mejoró sus procesos administrativos para ofrecer un mejor servicio. La

pandemia de COVID-19 y directrices externas dificultaron su implementación.”

(AVILA, y otros, 2020) En el trabajo de investigación titulado: **“Gestión de procesos con base en el análisis de la capacidad productiva de la empresa Panadería el Horno Cía Ltda**, El estudio se basó en una exhaustiva revisión teórica que permitió identificar los procesos cruciales en el área de producción de la planta panificadora. Además, la empresa ya contaba con un diseño general de gestión por procesos, lo que facilitó profundizar en áreas específicas para posibles mejoras. Los propietarios, familiarizados con el tema, mostraron interés en optimizar actividades específicas que consideraban mejorables en su día a día. Las observaciones realizadas coincidieron en señalar áreas que requerían ajustes para mejorar la eficiencia y cumplir con los objetivos de la empresa, se concluyó que luego de la realización de la prueba piloto, se observó una mejora significativa en la efectividad de los procesos, en un 80%”.

En el trabajo de investigación titulado: **“El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental**, explica que la Gestión Documental se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización. La misión es administrar el flujo de estos documentos lo que dure su ciclo de vida. Cabe destacar que ningún documento oficial puede ser desechado ya que éstos son necesarios para auditorías y análisis de procesos de la empresa. Un sistema eficiente de

gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital, lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la administración de una empresa. El sistema apunta también al proceso de búsqueda y organización de los documentos, así como de datos e información general en sus diversos formatos. Basados en estos principios, el presente trabajo de investigación pretende brindar un diagnóstico del nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí” (SUAREZ, y otros, 2021).

2.2 Bases teóricas o científicos

2.2.1 Gestión de procesos

2.2.1.1 Definiciones

“La gestión de procesos se entiende como la forma de gestionar la organización a través de los procesos, definiendo a estos como una secuencia de actividades interrelacionadas y con la finalidad de generar valor añadido sobre una entrada para lograr una salida que también cumplan con los requerimientos de los clientes. Podemos decir que, las empresas son tan eficientes como pueden serlo sus procesos, la mayoría de las empresas que se han concienciado de este planteamiento, han reaccionado ante la falta de eficiencia que representa en las empresas organizadas por departamentos, con sus parcelas de poder y su apatía en exceso por los cambios, potenciando

el enfoque del proceso trabajando con una visión de objetivo en el cliente” (MARTÍNEZ, 2014).

Según (PEREZ, 2009) nos habla que es un “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una sencilla definición de proceso, es secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente. O más sencillamente secuencia de actividades que tiene un producto”.

Las definiciones sobre la gestión de procesos pueden variar, según (DIAZ, 2008 pág. 1) “La gestión de procesos de negocios en una técnica estratégica, que permite generar y controlar cambios de forma ágil, oportuna, confiable y de calidad, con miras al logro de los objetivos estratégicos establecidos por dichas empresas”.

A lo largo del tiempo (BROCKE, y otros, 2021) mencionan que” La gestión de procesos es un enfoque sistemático y estructurado que busca mejorar continuamente los procesos empresariales, asegurando que sean eficientes y efectivos en alcanzar los objetivos estratégicos de la organización”.

Sin embargo según la guía BPM CBOK v4.0 (ABPMP, 2019) se centra en que “La gestión de procesos (BPM) es una disciplina que se enfoca en las áreas del conocimiento y en la gestión del ciclo de vida de los procesos de negocio para lograr resultados óptimos, utilizando metodologías, herramientas, roles y tecnologías”.

2.2.1.2 Teorías

- Teoría de la Reingeniería de Procesos

De acuerdo a (HAMMER, y otros, 1994) esta teoría se centra en “Rediseñar radicalmente los procesos empresariales para lograr mejoras significativas tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.

2.2.1.3 Características

Para lograr la gestión de procesos se debe considerar las áreas del conocimiento según (ABPMP, 2019):

- Modelado de procesos: Es la identificación y representación gráfica de los pasos y actividades dentro de un proceso.
- Análisis de procesos: Consiste en la evaluación de los procesos del negocio para identificar áreas de mejora, encontrar oportunidades y optimizar el rendimiento.
- Diseño de procesos: Se refiere a la creación y planificación de nuevos procesos o la reconfiguración de los procesos existentes para mejorar la eficiencia y efectividad.
- Transformación de procesos: Consiste en los cambios o mejorar significativas en la manera que se ejecutan los procesos utilizando nuevas metodologías o tecnologías.
- Medición del desempeño de los procesos: Es la medición del desempeño de los procesos mediante indicadores de rendimiento KPI y otros métodos de evaluación.

2.2.1.4 Ventajas

Según (ABPMP, 2019) las ventajas de la gestión de procesos son los siguientes:

- Mejora de la eficiencia operativa identificando y eliminando las actividades repetidas, reduciendo tiempos.
- Alineación con los objetivos estratégicos.
- Mejora de la satisfacción del cliente.
- Reducción de tiempo, recursos y costos.
- Mejora de calidad de productos o servicios.

En resumen, la gestión de procesos tiene como objetivo mejorar los procesos identificados, sin embargo el éxito de esta dependerá de la utilización tecnología adecuada, la metodología correcta y las herramientas necesarias.

2.2.2 Gestión Documental

2.2.2.1 Definiciones

Según (TORRES, y otros, 2022) “La gestión documental se comprende como el área responsable del control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos archivísticos, incluidos los procesos para capturar y mantener en forma de documentos, información y evidencia de las actividades y operaciones de la organización”.

Por otro lado (NAHABETIAN, 2015) menciona que “Los procesos de gestión documental se deben diseñar partiendo del análisis de los procesos de trabajo con la finalidad de determinar los requisitos para

la gestión de los documentos y la asunción de responsabilidades, evaluando los riesgos, especificando los procesos de gestión documental, analizando los agentes, determinando qué documentos se crearán, estructura, forma y contenido, cómo y cuándo se retendrán, eliminarán y preservarán en el tiempo”.

En cambio la (ISO 15489, 2016) menciona que “La gestión documental es un campo de la gestión organizacional responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la evidencia e información sobre las actividades de la organización en forma de documentos”.

Sin embargo según (DEL CASTILLO, y otros, 2022) menciona que “La gestión documental es el proceso integral que comprende la administración, organización y conservación de documentos, así como la notificación efectiva de documentos. Este enfoque implica la implementación de sistemas y procedimientos para crear, clasificar, almacenar y recuperar documentos, con el objetivo de asegurar su disponibilidad, cumpliendo el marco normativo institucional o empresarial”.

2.2.2.2 Actividades

En ese contexto se identificaron 3 actividades importantes que se realizan en la gestión documental, estos son:

- Administración de documentos: Según (COX, y otros, 1998) “Los documentos deben ser gestionados a lo largo de todo su ciclo de vida,

desde su creación hasta su disposición final, incluyendo etapas como su creación, clasificación, uso, almacenamiento y eliminación”.

- Administración de archivos: (ISO 15489, 2016) menciona que “Se debe incluir un control sistemático de los documentos de archivos controlando su uso y disposición tanto de documentos físicos como digitales, para ello se debe implementar políticas y procedimientos para garantizar su disponibilidad a lo largo de su ciclo de vida”.
- Notificación de documentos: (ISO 15489, 2016) sostiene que se debe “Enfatizar la necesidad de establecer procedimientos formales para la notificación efectiva y gestión de documentos dentro de un sistema de gestión documental”.

En el contexto administrativo se resume que la gestión documental abarca muchas actividades y procedimientos. Este proceso tiene como objetivo asegurar la eficiencia y transparencia dentro de una organización, aplicando las políticas y controles adecuados en cada etapa de vida de los documentos.

2.3 Marco conceptual

- **Gestión de procesos:** “Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente”.
- **Gestión Documental:** “Son un conjunto actividades administrativas que son orientadas al manejo de documentación producida y recibida por las

organizaciones con el objetivo de garantizar su utilización y conservación. Los documentos pueden ser físicos o digitales.

- **Modelado de procesos:** “Es una representación gráfica del proceso para que facilite su comprensión y análisis”.
- **Análisis de proceso:** “Evalúa el funcionamiento de los procesos para identificar áreas de mejora”.
- **Diseño de procesos:** “Desarrolla un nuevo proceso o mejorar uno existente para alcanzar los objetivos de la organización”.
- **Administración de documentos:** “Conjunto de prácticas y procedimientos destinados a organizar, gestionar y controlar la creación, almacenamiento, recuperación y disposición final de los documentos de una organización”.
- **Administración de archivos:** “Es el proceso de planificar, organizar, controlar y gestionar los archivos de una organización de manera eficiente, asegurando su acceso, conservación y disposición adecuada a lo largo del tiempo”.
- **Notificación de documentos:** “Es el procedimiento mediante el cual se informa a las partes interesadas sobre la existencia, contenido, estado o cambios relacionados con un documento específico de manera clara y oportuna”.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La gestión de procesos influye significativamente en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. La gestión de procesos influye significativamente en la administración de documentos.
2. La gestión de procesos influye significativamente en la administración de archivos.
3. La gestión de procesos influye significativamente en la notificación de documentos.

3.2 Variables

3.2.1 Definición conceptual de las variables (x)

Variable independiente (x): Gestión de procesos.

“La gestión de procesos (BPM) es un enfoque disciplinado que abarca el análisis de procesos, el diseño de procesos, la transformación de procesos y la medición del desempeño de los procesos. Su objetivo es controlar procesos de negocios automatizados y no automatizados para lograr resultados consistentes y específicos alineados con los objetivos estratégicos de una organización. BPM implica la definición deliberada, colaborativa y cada vez más asistida por la tecnología, la mejora, la innovación y la gestión de procesos de negocios de extremo a extremo que impulsan los resultados, crean valor y permiten que una organización cumpla sus objetivos de negocios con mayor agilidad” (ABPMP, 2019).

Variable dependiente (y): Gestión documental.

“La gestión documental es el proceso integral que comprende la administración, organización y conservación de documentos, así como la notificación efectiva de documentos. Este enfoque implica la implementación de sistemas y procedimientos para crear, clasificar, almacenar y recuperar documentos, con el objetivo de asegurar su disponibilidad, cumpliendo el marco normativo institucional o empresarial” (DEL CASTILLO, y otros, 2022)

3.2.2 Definición operacional de las variables:

Gestión de procesos:

Según la ABPMP, define la gestión de procesos como un enfoque disciplinario donde va involucrar el diseño, el análisis y el modelado de procesos, donde su objetivo es controlar los procesos para alcanzar resultados alineados con los objetivos estratégicos de una organización.

La gestión de procesos involucra mejorar los procesos con la ayuda de la tecnología y la innovación, esto ayudara a las organizaciones a ser mas rapida y cumplir con sus objetivos.

Gestión documental:

Del Castillo define que la gestión documental es el proceso integral que implica la administración de documentos, administración de archivos y a su vez una notificación efectiva de documentos. Esto ayudará a cumplir con los objetivos institucionales.

La administración de documentos se refiere al manejo de documentos del durante su ciclo de vida del documento, mientras que la administración de archivo busca preservar la integridad del documento a lo largo del tiempo y la notificación de documentos en cambio busca comunicar eficientemente a las partes interesadas.

3.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 3. Operacionalización de variables.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable	Técnica - Instrumento
Independiente: Gestión de procesos.	La gestión de procesos (BPM) es un enfoque disciplinado que abarca el análisis de procesos, el diseño de procesos y el modelado de procesos. Su objetivo es controlar procesos de negocios automatizados y no automatizados para lograr resultados consistentes y específicos alineados con los objetivos estratégicos de una organización. BPM implica la definición deliberada, colaborativa y cada vez más asistida por la tecnología, la mejora, la innovación y la gestión de procesos de negocios de extremo a extremo que impulsan los resultados, crean valor y permiten que una organización cumpla sus objetivos de negocios con mayor agilidad. (ABPMP, 2019 pág. 34)	Modelado de procesos	Número de Modelos Lógicos de Proceso AS-IS	Cuantitativa	Modelado de procesos - Diagrama de Flujos
		Análisis de procesos	Número de simulaciones.	Cuantitativa	Análisis de valor - Software de modelado
		Diseño de procesos	Números de Modelos Lógicos de Proceso TO-BE	Cuantitativa	BPM - Software de modelado

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable	Técnica - Instrumento
Dependiente: Gestión documental	(DEL CASTILLO, y otros, 2022 pág. 3) define que la gestión documental es el proceso integral que comprende la administración, organización y conservación de documentos, así como la notificación efectiva de documentos. Este enfoque implica la implementación de sistemas y procedimientos para crear, clasificar, almacenar y recuperar documentos, con el objetivo de asegurar su disponibilidad, cumpliendo el marco normativo institucional o empresarial.	Administración de documentos	Tiempo promedio para administrar documentos.	Cuantitativa	Observación – Ficha de observación
		Administración de archivos	Porcentaje de documentos archivados.	Cuantitativa	Observación – Ficha de observación cronometro
		Notificación de documentos	Cantidad de documentos notificados por día.	Cuantitativa	Observación – Ficha de observación

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

En la presente investigación se empleó como método general el científico-cuantitativo, este método se basa en recopilar y analizar datos cuantitativos, donde se midieron y analizaron de manera objetiva.

(CADENA, y otros, 2017) Argumenta que “La investigación cuantitativa implica la recopilación y análisis de datos numéricos para identificar la naturaleza, relaciones y estructuras subyacentes. Se centra en determinar la fuerza de las asociaciones entre variables, logrando generalizaciones y encontrando resultados a través de muestras para realizar inferencias en poblaciones más amplias.”.

El método específico es el inductivo – deductivo, lo cual contribuirá a la tener una secuencia lógica en la solución del problema identificado, nos permitirá tener un enfoque desde lo general a lo específico y viceversa, para lograr los objetivos.

(BERNAL, 2010) argumenta que “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)”.

4.2 Tipo de Investigación

En la investigación se utilizó la investigación aplicada.

(LOZADA, 2014) Argumenta “que la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto”.

4.3 Nivel de Investigación

En la presente investigación se llevó a cabo una investigación de carácter explicativo.

Según (HERNANDEZ, y otros, 2014) argumenta que “Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.”

4.4 Diseño de la Investigación

Esta investigación tuvo un diseño preexperimental, donde exploraremos la relación entre la variable independiente y dependiente.



Donde:

G: Grupo de estudio.

O₁: **Medición** Pre Experimental

X: Variable independiente

O₂: Medición Post Experimental

Según (HERNANDEZ, y otros, 2014) menciona que los diseños preexperimentales “Consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cuál es el nivel del grupo en éstas. Este diseño no cumple con los requisitos de un experimento puro. No hay manipulación de la variable independiente niveles o grupos de contraste (ni siquiera el mínimo de presencia o ausencia). Tampoco hay una referencia previa de cuál era el nivel que tenía el grupo en la o las variables dependientes antes del estímulo. No es posible establecer causalidad con certeza ni se controlan las fuentes de invalidación interna”.

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La población está conformada por 160 documentos que ingresan a mesa de partes diariamente.

4.5.2 Muestra.

Para seleccionar la muestra, se conoce los valores de la población y se determinó la muestra como finita, se aplicará la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

DATOS:

Población (N): tamaño total de la población = 160

Z: coeficiente de confiabilidad para un nivel de confianza del 95% = 1.96

p: probabilidad de ocurrencia 50% = 0.5

q: probabilidad de no ocurrencia (1 - P) = 0.5

d: error del 5% = 0.05

$$n = \frac{160 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(160 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n=113$$

Se logró obtener una muestra de 113 documentos que ingresan a gestión documental.

En la investigación, se empleó el muestreo probabilístico, donde se seleccionó aleatoriamente un total de 113 documentos.

Según (ÑAUPAS, y otros, 2014) “Estos métodos probabilísticos tienen la ventaja con respecto a los métodos no probabilísticos, que todos los individuos de la muestra han tenido las mismas probabilidades de haber sido seleccionados y lo que es más permite determinar el nivel de confianza y error del muestreo”.

4.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

4.6.1. Técnicas de recopilación de datos

En la investigación se aplicó la técnica de recolección de datos tales como:

- **Observación**

Nos servirá para recolectar datos a través de la observación y el registro de los eventos y comportamientos para poder entender de forma detallada como ocurren los eventos en un entorno natural sin ninguna intervención.

Según (SAENZ, y otros, 2014) “Los instrumentos de observación que permitirán la verificación empírica de las hipótesis en un enfoque cuantitativo de la investigación”.

- **Mapeo de Procesos**

Es una técnica que se emplea para visualizar de manera gráfica la secuencia de pasos y actividades que realiza un proceso y el objetivo principal es lograr una comprensión de forma detallada. (IBM, 2022)

- **Tormenta de ideas o brainstorming.**

Es una técnica creativa para generar ideas y soluciones innovadoras sobre un tema o problema determinado.

Los participantes comparten ideas, soluciones, el objetivo es generar una amplia gama de ideas, terminado el proceso se selecciona las ideas que sean más adecuadas y esto nos puede conducir a soluciones innovadoras y la mejora continua. (DELGADO, 2021)

- **Revisión documental**

Consiste en recopilar, examinar y analizar los documentos de mayor relevancia que existen y que se encuentra relacionado con el tema a investigar, el principal objetivo es buscar la calidad y la validez de los resultados obtenidos. (GOMEZ, 2016)

- **Entrevista**

Se basa en conversación entre el investigador y el entrevistado, su propósito es recabar información detallada. Esta técnica brinda al investigador profundizar en el tema. (FERIA, y otros, 2020)

- **Encuesta**

Se aplica mediante un cuestionario su objetivo es obtener información sobre comportamientos, opiniones. Pueden ser datos cuantitativos o cualitativos esto ayudaran a comprender mejor lo que se está estudiando y nos ayudara en la toma de decisiones. (FERIA, y otros, 2020)

4.6.2. Instrumentos de recopilación de datos

Son herramientas que ayudará a registrar datos o evidencias relevantes durante el estudio, se relaciona con la variable que se pretende medir, estos instrumentos se adaptan a cualquier forma enfocadas en la naturaleza de estudio y la información que se busca. (HERNANDEZ, 2020)

Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Dimensión	Técnica	Instrumento
Administración de documentos.	Observación	Ficha de observación
Administración de archivos.	Observación	Ficha de observación
Notificación de documentos	Observación	Ficha de observación

Fuente: elaboración propia.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados conforme a la fase de diseño establecida en la metodología propuesta, y en algunos casos se aplicaron estadística inferencial mediante el uso del programa estadístico (SPSS) y la herramienta Excel. Para ello, se realizaron las siguientes acciones: Examinamos la información recopilada, tabulé, analicé los resultados estadísticos y finalmente interpreté los resultados.

Técnicas de análisis de datos

Diagrama causa – efecto (Ishikawa)

Para abordar un problema de manera efectiva, es importante comprender las causas y sus relaciones. Los diagramas de causa y efecto sirven como herramienta que guían en la recopilación y el análisis de datos, permitiendo identificar las causas fundamentales de un problema. Es importante determinar el nivel de relevancia de las causas encontradas para evitar trabajo innecesario.

Diagrama de Pareto

Esta técnica se utiliza para identificar y priorizar las causas más significativas de un problema, las categorías se organizan de mayor a menor frecuencia, esto nos permitirá identificar las áreas claves y así poder lograr resultados significativos.

Técnicas de análisis de procesos

Diagrama de flujo de procesos

Esta técnica se utiliza para comprender y visualizar el flujo de trabajo de un proceso, desde la entrada hasta la salida. Los diagramas de flujo nos permitirán

comprender mejor un proceso, identificando problemas o mejoras y sobre todo puede utilizarse para comunicar entre procesos.

Pasos para construir un diagrama de flujo de procesos:

1. Identificar el proceso definiendo su alcance y límites.
2. Identificar actividades en orden secuencial.
3. Construir el diagrama mediante la utilización de símbolos para representar las actividades y conectarlas en orden.
4. Conforme va evolucionando el proceso el diagrama tiene que estar en actualización continua.

Para la validez y confiabilidad en la presente investigación se utilizó las pruebas como Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov y T de Student, estos análisis resultan fundamentales para contrastar la hipótesis y garantizar la consistencia de los resultados obtenidos.

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

La investigación se desarrollará bajo principios éticos, es así que todos los datos presentados son reales, se respetó la autoría de otros autores al citar y reconocer su labor científica y educativa. Este estudio va a contribuir a que más autores aborden y mejoren problemáticas similares. Se obtuvo el consentimiento informado, cada participante conocía sobre los procedimientos y el objetivo de lo que se va a realizar de la investigación.

Protegeremos los datos e información sensible, no será divulgado sin consentimiento de la entidad y las personas que participan en la investigación.

Los datos fueron manipulados de forma adecuada y se presentaron de manera objetiva sin alterar la información. No se identificaron conflictos de interés que pudieran influir con el objetivo de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En el presente capítulo se describe el diseño tecnológico, los resultados y se realiza la contrastación de hipótesis, poniendo en práctica la aplicación de la metodología Gestión de Procesos de Negocio (BPM). Siguiendo los estándares y principios de la metodología se presentaron los resultados a través del análisis descriptivo. Luego se validó la hipótesis planteada, se comparó la información tomada de las dimensiones planteadas antes (pre-test) y después (post-test) enfocados en la gestión de procesos para mejorar la gestión documental en la UGEL Huancayo.

5.1 Descripción del diseño tecnológico

A continuación se describe la metodología BPM aplicado a la gestión de procesos para mejorar la gestión documental en la UGEL Huancayo, se utilizó la guía BPM CBOOK v4.0 como marco de referencia.

Para este proceso se trabajó de acuerdo a las áreas del conocimiento de la guía BPM CBOOK v4.0, para el desarrollo solo se utilizó los recursos más importantes como se detalla a continuación:

1. Modelado de procesos

a. Identificación del proceso

En este paso se identificó el macroproceso de nivel 0 que fue analizado detalladamente resultando en la identificación del proceso “Gestionar la Gestión documental”, como se detalla en el Anexo 9.

b. Descomposición del proceso

Después de haber identificado el macroproceso, se realizó la descomposición del proceso “Gestionar la Gestión documental” en subprocesos para comprender mejor la estructura y se determinó lo siguientes sub procesos, ver anexo 9:

- Administrar documentos.
- Administrar archivos.
- Notificar documentos.

c. Modelo As-Is del proceso

El modelado As-Is (estado actual) nos ayudó a describir la situación actual de cómo se venían trabajando los procesos, se trabajó con la herramienta SIPOC para identificar proveedores, entradas, procesos, salidas y los clientes.

Luego de ello se realizó el modelo As-Is para cada uno de los subprocesos, tal como se detalla en el anexo 9.

2. Análisis de procesos

Esta fase es importante ya que verificaremos a detalle los procesos existentes, para ello se utilizó las herramientas como el análisis FODA, donde identificamos las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para el proceso. Con la ayuda de la ficha técnica del proceso se identificaron los dueños del proceso, indicadores, roles, detalle de cada actividad o tareas, además se identificó el tiempo para cada una de las tareas con la ayuda del programa Bizagi modeler simulamos y determinamos el tiempo y recurso que se utiliza para cada proceso. Ver anexo 9.

Se obtuvo los siguientes resultados para el modelo As-Is.:

Tabla 5. Resultado del modelo As-Is.

Proceso	Tiempo mínimo	Tiempo máximo	Recurso
Administrar documentos.	5 min 35s	16 h 43min 40s	93.98 %
Administrar archivo	13 min 50s	32 min 50s	8.88%
Notificar documentos	33 min 30 s	3d 3h 6min 30s	99.39%

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

En la tabla N° 5 se describe el tiempo y recurso que utiliza cada proceso en el modelo As-Is, esto nos ayudó para identificar los cuellos de botella que presentaba cada tarea.

3. Diseño de procesos

En esta etapa se creó los nuevos modelos alineado a como deberían ser y se obtuvo el modelo To-Be, con el objetivo es desarrollar procesos eficientes, efectivos y alineados con los objetivos estratégicos de la UGEL Huancayo, esto a su vez ayudarán a aumentar la productividad, reducir costos y garantizar la satisfacción de los clientes. Se simuló los procesos y se obtuvo los resultados de tiempo y recursos, tal como se detalla en el anexo 9.

Se obtuvo los siguientes resultados para el modelo To-Be:

Tabla 6. Resultado del modelo To-Be.

Proceso	Tiempo mínimo	Tiempo máximo	Recurso
Administrar documentos.	2 min 20s	2 h 4min 10s	16.61 %
Administrar archivo	1 min 10s	7 min 0s	0.95%
Notificar documentos	3 min 30 s	2d 18h 10min 23s	99.39%

Fuente: Elaboración propia – Bizagi.

De acuerdo a la tabla N° 6 podemos identificar que se redujo los tiempos y recursos para cada proceso solo en el proceso notificar documentos, se mejoró el tiempo de atención pero se tiene que utilizar el 99.39%, es decir que en ese proceso se requiere el incremento de personal.

4. Herramientas y tecnologías

Las herramientas utilizadas en el la implantación de la gestión de procesos de acuerdo a la guía fueron:

- Se utilizo el programa Bizagi Modeler, utiliza la Notación BPMN, también me ayudó en la simulación de los modelos As-Is, To-Be y en la medición de tiempo y recursos.
- Fichas SIPOC: Nos ayudó a identificar actividades claves como son los proveedores, entradas, procesos, salidas y los clientes.
- Fichas de proceso nos ayudó en identificar los dueños de los procesos, indicadores, tareas, el rol y el tiempo que demora cada una de ellas.
- Análisis FODA, esta herramienta nos permitió identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de un proceso. Esto nos ayudó a identificar las áreas de mejora y desarrollar estrategias para poder provechas las oportunidades y mitigar las amenazas.

5.2 Descripción de resultados

En la presente investigación, se tuvo como población los documentos que maneja diariamente la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo. Para la variable dependiente se utilizó 3 indicadores que fueron procesados en 2 etapas, la primera etapa se desarrolló antes de la implementación de la gestión de procesos Pre-Test (la observación se realizó del 04/12/2023 al 20/12/2023, solo se consideró los días laborales) y la segunda etapa se realizó posterior a la implementación de la gestión de proceso utilizando la metodología BPM Post-Test (la observación se realizó del 11/03/2024 al 25/03/2024, solo se consideró los días laborales). A continuación detallaré los indicadores que se tomaron en cuenta y analizaron:

- Tiempo promedio para administrar documentos.
- Porcentaje de documentos archivados.
- Cantidad de documentos notificados por día.

5.2.1 Resultado de tiempo promedio para administrar documentos.

Para obtener la información del tiempo promedio para administrar documentos se realizó la observación durante 11 días y se obtuvo la información Pre-Test del 04/12/2023 al 20/12/2023, ver anexo N°7, y el Post-Test del 11/03/2024 al 25/03/2024, tal como se detalla en el anexo N°7 y luego se procesó en con el programa Excel y el programa SPSS Estadística.

- Pre-Test

A continuación, se muestran las tablas resumen de la ficha de observación y además se muestra el procesamiento a través de gráficos para el indicador de tiempo promedio para administrar documentos.

Tabla 7. Tiempo promedio para administrar documentos Pre-Test

Fechas	Cantidad de registros	Tiempo promedio del proceso	Promedio en número
04/12/2023	10	0:04:51	4.85
05/12/2023	10	0:04:42	4.71
06/12/2023	10	0:04:46	4.77
11/12/2023	10	0:04:45	4.75
12/12/2023	10	0:05:15	5.25
13/12/2023	10	0:04:51	4.85
14/12/2023	10	0:05:03	5.06
15/12/2023	10	0:04:59	4.99
18/12/2023	13	0:05:00	5.00
19/12/2023	10	0:05:22	5.37
20/12/2023	10	0:04:50	4.83
Total	113	0:04:57	4.95

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla N° 7 podemos observar las fechas que obtuvimos los datos siendo un total de 113 documentos observados en 11 días, obteniendo el tiempo promedio por cada documento 4:57 minutos y en números 4.95.

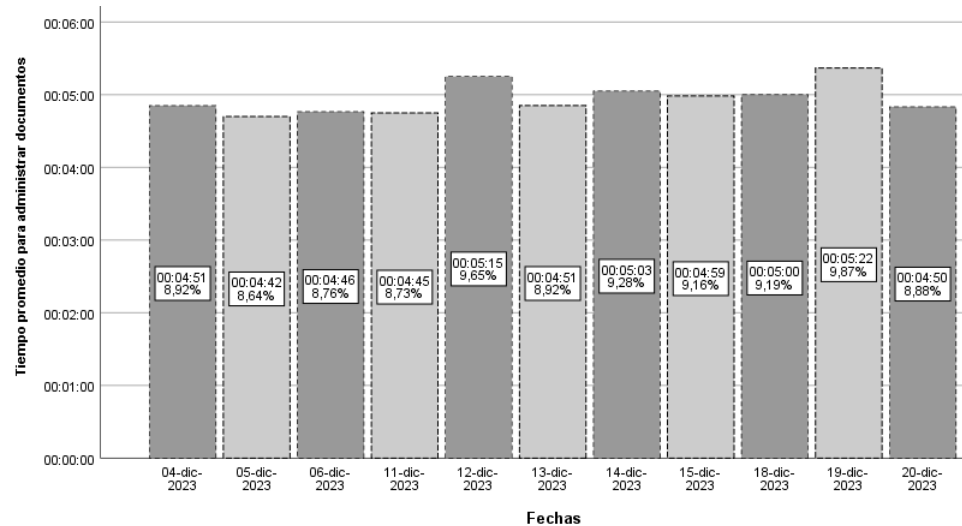


Figura 3. Tiempo promedio para administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura N° 3, muestra la media tomada de los datos observados en el cual se identificó que el tiempo más bajo es de 4:42 minutos y el más alto 5:22 minutos para el indicador tiempo promedio para administrar documentos.

- Post-Test

A continuación, se muestran las tablas resumen de la ficha de observación después de emplear la gestión de procesos para el proceso administrar documentos.

Tabla 8. Tiempo promedio para administrar documentos Post-Test

Fechas	Cantidad de registros	Tiempo promedio del proceso	Promedio en número
11/03/2024	10	0:02:24	2.40
12/03/2024	10	0:02:19	2.33
13/03/2024	10	0:02:24	2.40
14/03/2024	10	0:02:25	2.42
15/03/2024	10	0:02:15	2.24
18/03/2024	10	0:02:18	2.30
19/03/2024	10	0:02:13	2.21
20/03/2024	10	0:02:15	2.26
21/03/2024	10	0:02:24	2.40
22/03/2024	10	0:02:14	2.23
25/03/2024	13	0:02:15	2.26
Total	113	0:02:19	2.31

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla N° 8, se observa las fechas que se realizó la observación, se trabajó con 113 documentos en 11 días, obteniendo el tiempo promedio para administrar documentos de 2:19 minutos y en números 2.31 para cada documento ingresado.

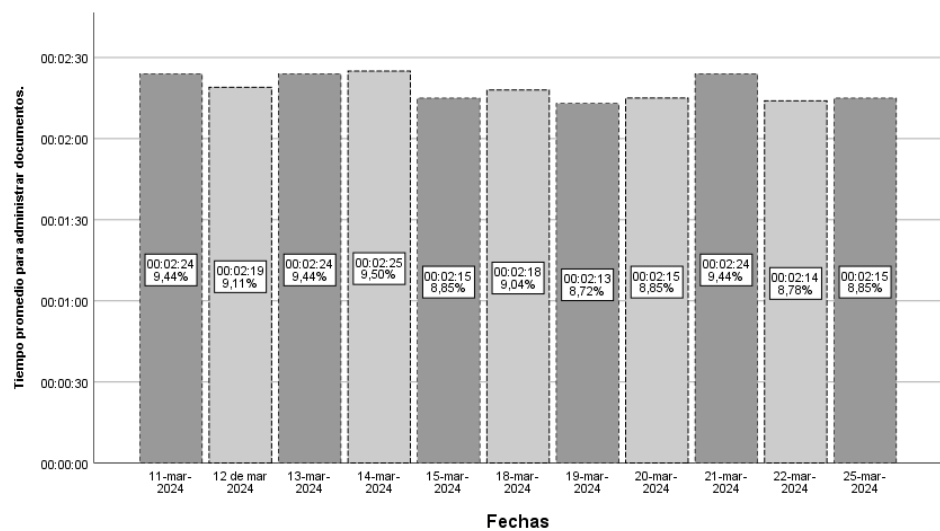


Figura 4. Tiempo promedio para administrar documentos

Fuente: elaboración propia.

En la figura N° 4, muestra la media tomada de los datos observados en el post test, el cual se identificó que el tiempo más bajo es de 2:13 minutos y el más alto 2:25 minutos que se requiere para el proceso administrar documentos.

A continuación en la tabla N° 9, se presenta la comparación de los resultados obtenidos del Pre-Test y Post-Test, en ambos se trabajaron con 113 documentos, no se tuvo pérdidas. La media obtenida en el pre-test es de 4.95, la desviación estándar es 0.21 con un rango de 0.66 de diferencia, en cambio en el post test la media fue 2.31, la desviación estándar 0.08 y el rango de diferencia es de 0.21 entre valor máximo y mínimo.

Tabla 9. Análisis de la Varianza Pre-Test y Post-Test

		Pre-Test	Post-Test
N	Validos	113	113
	Perdidos	0	0
Media		4.9482	2.3136
Desviación estándar		0.2114151	0.0794069
Rango		0.66	0.21

Fuente: elaboración propia.

En resumen, antes de la implementación de la gestión de procesos, el tiempo promedio para administrar documentos era de **4 minutos con 57 segundos**, después de la implementación, el tiempo se redujo a **2 minutos con 19 segundos**, teniendo una diferencia de 2:38 minutos en promedio. Esta optimización incrementará la eficacia y eficiencia en la gestión de procesos.

A continuación se muestra un gráfico de barras comparando el Pre-Test y Post-Test de tiempo promedio para administrar documentos.

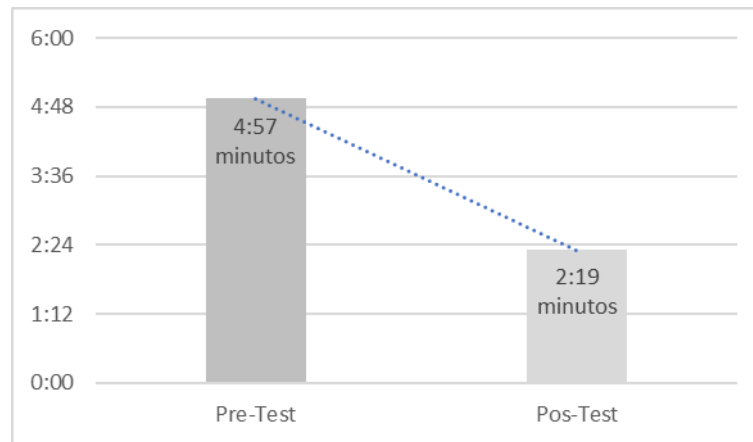


Figura 5. Comparación de resultados Pre-Test y Post-Test.
Fuente: elaboración propia.

En la figura N° 5, se puede ver que hay una gran diferencia para la en disminución de tiempo para el proceso administrar documentos, se reduce significativamente cuando se implementa la gestión de procesos.

5.2.2 Porcentaje de documentos archivados

Durante la recopilación y comparación de valores se utilizó la ficha de observación y se procesó el porcentaje de documentos archivados de los datos obtenidos en el Pre-Test desde el 04/12/2023 al 20/12/2023 (solo días hábiles) ver anexo N°7, estos datos son sin la utilización de gestión de procesos, después de haber utilizado la gestión de procesos se recopiló la información Post-Test en las fechas del 11/03/2024 al 25/03/2024 (solo días hábiles), tal como se detalla en el anexo N° 7, se realizó la observación durante 11 días, y la muestra fue 113 para documentos para poder obtener el porcentaje de documentos archivados.

- Pre-Test

A continuación, se presenta la tabla resumen de los datos obtenidos en la observación sin la implementación de la gestión de procesos, donde se muestra el porcentaje obtenido para archivar documentos.

Tabla 10. Porcentaje de documentos archivados Pre-Test.

Días	Cantidad de documentos por archivar	Cantidad de documentos archivados	Porcentaje de documentos archivados.
Día 1	13	10	77%
Día 2	11	9	82%
Día 3	8	6	75%
Día 4	9	6	67%
Día 5	11	8	73%
Día 6	12	10	83%
Día 7	13	9	69%
Día 8	8	6	75%
Día 9	11	8	73%
Día 10	8	6	75%
Día 11	9	6	67%
TOTAL	113	84	74%
	PROMEDIO	8	74%
	Desviación estándar	1.69	0.05

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla N° 10, se seleccionaron 113 documentos por archivar, dentro de los 11 días, solo se logró archivar 84 documentos, es decir en promedio 8 documentos diario, obteniendo de 74% de documentos archivados en promedio, con una desviación estándar de 0.05 lo que significa que casi todos coinciden con el mismo porcentaje de la media, ver anexo N° 7.

- Post-Test

A continuación, se muestran las tablas resumen con los porcentajes obtenidos con la implementación de gestión de procesos. La información detalla se puede observar en el anexo N° 7, donde se tomaron 113 documentos por archivar.

Tabla 11. Porcentaje de documentos archivados Post-Test

Días	Cantidad de documentos por archivar	Cantidad de documentos archivados	Porcentaje de documentos archivados.
Día 1	13	12	92%
Día 2	11	11	100%
Día 3	8	7	88%
Día 4	9	8	89%
Día 5	11	10	91%
Día 6	12	11	92%
Día 7	13	12	92%
Día 8	8	7	88%
Día 9	11	9	82%
Día 10	8	8	100%
Día 11	9	8	89%
TOTAL	113	103	91%
	PROMEDIO	9	91%
	Desviación estándar	1.91	0.05

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla N° 11, después de utilizar la gestión de procesos podemos observar que se atendieron 103, obteniendo el 91% del promedio, con una desviación estándar de 0.05, lo cual indica que la mayoría del porcentaje obtenido se asemeja a la media.

A continuación, se muestra la tabla con la comparación del Pre-Test y Post-Test para hallar el porcentaje de documentos archivados.

Tabla 12. Análisis de la Varianza Pre-Test y Post-Test

		Pre-Test	Post-Test
N	Validos	11	11
	Perdidos	0	0
Media		7.64	9.4
Desviación estándar		1.69	1.91

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la tabla N° 12 se trabajaron con 11 registros tanto para pre-test y para post test, no se tuvo ninguna perdida, la media nos ayuda a entender el promedio de documentos entregados por cada etapa, en cuanto a la desviación estándar en pre-test se tiene 1.69 y en el post test se tiene 1.91, que existe poca similitud con los resultados obtenidos respecto a la media.

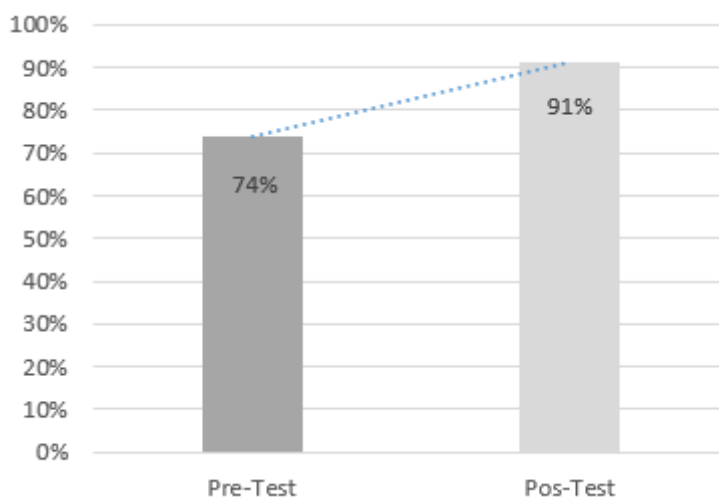


Figura 6. Comparación de porcentaje de documentos archivados.

Fuente: elaboración propia.

En conclusión, el porcentaje antes de la implementación de gestión de procesos era de 74% de documentos archivados y el 91% de documentos archivados después de la utilización de la gestión de procesos.

5.2.3 Cantidad de documentos notificados por día.

Para obtener la información de cantidad de documentos notificados por día, se realizó la observación durante 11 días y se obtuvo la información Pre-Test del 04/12/2023 al 20/12/2023 (solo días hábiles), ver anexo N°7, y el Post-Test del 11/03/2024 al 25/03/2024 (solo días hábiles), tal como se detalla en el anexo N°7.

- Pre-Test

A continuación, se muestra la tabla donde se cuenta con la información de los documentos por notificar y los documentos notificados, se recabó la información durante 11 días como se detalla a continuación:

Tabla 13. Cantidad de documentos notificados.

Días	Cantidad de documentos por notificar	Cantidad de documentos notificados
Día 1	11	9
Día 2	13	8
Día 3	9	6
Día 4	8	5
Día 5	13	6
Día 6	12	9
Día 7	8	6
Día 8	12	8
Día 9	8	4
Día 10	9	6
Día 11	10	7
TOTAL	113	74
	Promedio	7
	Desv. Estándar	1.62

Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en la tabla N° 13, durante la observación antes de la implementación de gestión de procesos se pudo notificar 74

documentos, se tuvo un promedio de notificaciones por día de 7 y una desviación estándar de 1.62, eso quiere decir que existe una variación en cantidades para la entrega de documentos con respecto de la media.

- Post-Test

A continuación, se muestra la tabla con datos tomados después de la implementación de la gestión de procesos para el indicador cantidad de documentos notificados por día.

Tabla 14. Cantidad de documentos notificados por día.

Días	Cantidad de documentos por notificar	Cantidad de documentos notificados
Día 1	11	10
Día 2	13	13
Día 3	9	8
Día 4	8	7
Día 5	13	12
Día 6	12	11
Día 7	8	7
Día 8	12	10
Día 9	8	8
Día 10	9	8
Día 11	10	9
TOTAL	113	103
	Promedio	9
	Desv. Estándar	2.01

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 14 podemos observar que se tienen la cantidad de documentos notificados después de la implementación de la gestión de procesos, se logró notificar 103 documentos, en promedio se notifica diariamente 9 documentos y una desviación estándar de 2.01 donde se precisa que no coinciden las cantidades entregadas con la media.

Tabla 15. Procesamiento de datos Pre-Test y Post-Test

		Pre-Test	Post-Test
N	Validos	11	11
	Perdidos	0	0
Media		6.73	9.4
Desviación estándar		1.62	2.01

Fuente: elaboración propia

A continuación, de acuerdo a la tabla N° 15 se realizó la comparación del Pre-Test y Post-Test para hallar la cantidad de documentos notificados por día, se recopiló la información en 11 días, y se obtuvo como resultado de la media de 6.73 y en Pre-Test y 9.4 en Post-Test, con una desviación de 1.62 y 2.01 donde existe variación en los datos para ambos casos en referencia a la media.

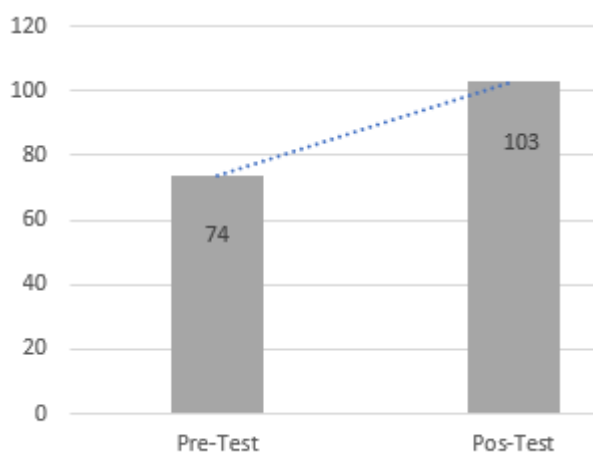


Figura 7. Comparación del Pre-Test y Post-Test

Fuente: elaboración propia

Para concluir, de acuerdo a la figura N°7 se muestra que antes de la implementación de la gestión de procesos se notificaba a los usuarios diariamente un total de 74 documentos, a diferencia que cuando ya se implementó la gestión de procesos se notifican diariamente un total de

103 documentos, haciendo una diferencia de 29 documentos en promedio.

5.3 Contrastación de hipótesis

Se realiza las pruebas de normalidad, esto nos ayudó a determinar si los datos presentan una distribución normal, para los indicadores de tiempo para administrar documentos, porcentaje de documentos archivados y para cantidad de documentos notificados por día.

Toda la información se cargó al programa estadístico SPSS Versión 26, bajo un nivel de confiabilidad del 95%, bajo las siguientes condiciones:

Si $\text{sig} < 0.05$ adopta una distribución no normal.

Si $\text{sig} \geq 0.05$ adopta una distribución normal.

Donde:

$\text{Sig} < 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis del investigador.

Sig = Nivel de significancia

H0: Hipótesis nula o hipótesis de trabajo.

H1: Hipótesis alternativa o hipótesis del investigador.

Experimento estadístico

Para el indicador tiempo promedio para administrar documentos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov porque se utilizó como muestra 113 documentos. En cambio para los demás indicadores se usó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por su capacidad de trabajar con muestras pequeñas, de los 113 documentos se dividió en 11 días.

5.3.1 Contrastación de hipótesis específica 1.

H0: La gestión de procesos no influye significativamente en la administración de documentos.

H1: La gestión de procesos influye significativamente en la administración de documentos.

a) Prueba de Normalidad

Para poder elegir la prueba de hipótesis adecuada sometimos los datos a una verificación de la distribución para determinar si los datos se ajustan a una distribución normal.

Tabla 16. Prueba de normalidad indicador N°1.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Promedio
N		113
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,6364
	Desv. Desviación	,86732
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,105
	Positivo	,105
	Negativo	-,064
Estadístico de prueba		,105
Sig. asintótica(bilateral)		,004 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 16, se aprecia que el nivel de significancia tanto del pre-test y post-test es 0.004, siendo este menor a 0.05 para el tiempo promedio para administra documentos por lo cual adopta que los datos no siguen una distribución normal.

b) Prueba No paramétrica

Con los datos obtenidos anteriormente se puede concluir que se debe aplicar una prueba no paramétrica ya que los datos no presentan normalidad es por ello que se realizó la prueba Wilcoxon.

Tabla 17. Rangos de prueba wilcoxon indicador N°1

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Postest - Pretest	Rangos negativos	113 ^a	57,00	6441,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	113		

a. Postest < Pretest

b. Postest > Pretest

c. Postest = Pretest

Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Estadístico de prueba indicador N°1.

Estadísticos de prueba^a

	Postest - Pretest
Z	-9,227 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 18 se observa que el nivel de significancia es de 0.001 tanto para el pre-test y post-test.

c) Validación de hipótesis

Se observa en la tabla N°18 en la prueba wilcoxon que el nivel de significancia es 0.001, siendo inferior a 0.05. Por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, se acepta que la gestión de procesos influye

significativamente en la administración de documentos, con una probabilidad del 95%.

Se concluye que la gestión de procesos ayuda a reducir el tiempo para administrar los documentos.

5.3.2 Contrastación de hipótesis específica 2.

H0: La gestión de procesos no influye significativamente en la administración de archivos.

H1: La gestión de procesos influye significativamente en la administración de archivos.

a) Prueba de Normalidad

Para este indicador se usó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por su capacidad de trabajar con muestras pequeñas ya que se dividió los datos en 11 días.

Tabla 19. Prueba de normalidad indicador N°2

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Pretest	,288	11	,011
PostTest	,217	11	,042

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 19, se observa que el valor de sig. para el porcentaje de documentos archivados, antes de aplicar la gestión de procesos (pre-test) es de 0.01 y después de aplicar la gestión de procesos es de 0.04, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0.05 por lo cual se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

b) Prueba No paramétrica

Con los datos obtenidos anteriormente se puede concluir se debe aplicar una prueba no paramétrica ya que los datos no presentan normalidad es por ello que se ejecutó la prueba Wilcoxon.

Tabla 20. Rangos de prueba wilcoxon indicador N°2.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
PostTest - Pretest	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	11 ^b	6,00	66,00
	Empates	0 ^c		
	Total	11		

a. PostTest < Pretest

b. PostTest > Pretest

c. PostTest = Pretest

Fuente: elaboración propia

Tabla 21. Estadístico de prueba indicador N°2.

Estadísticos de prueba^a

	PostTest - Pretest
Z	-3,002 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,003

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 21 se observa que el nivel de significancia es de 0.003 tanto para el pre-test y post-test.

c) Validación de hipótesis

Se observa en la tabla N°21 en la prueba wilcoxon que el nivel de significancia es 0.003, siendo inferior a 0.05. Por consiguiente se acepta la

hipótesis alternativa, la gestión de procesos influye significativamente en la administración de archivos, con una probabilidad del 95%.

Se concluye que la implementación de la gestión de procesos incrementa el porcentaje de documentos archivados.

5.3.3 Contrastación de hipótesis específica 3.

H0: La gestión de procesos no influye significativamente en la notificación de documentos.

H1: La gestión de procesos influye significativamente en la notificación de documentos.

a) Prueba de Normalidad

Para este indicador se usó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por su capacidad de trabajar con muestras pequeñas ya que se dividió los datos en 11 días.

Tabla 22. Prueba de normalidad indicador N°3

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Pretest	,930	11	,041
PostTest	,924	11	,035

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 22, se observa que el valor de sig. para la cantidad de documentos notificados por día, antes de implementar la gestión de procesos (pre-test) es de 0.04 y después de aplicar la gestión de procesos es de 0.03, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0.05 por lo cual se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

b) Prueba No paramétrica

Con los datos obtenidos anteriormente se puede concluir se debe aplicar una prueba no paramétrica ya que los datos no presentan normalidad es por ello que se realizó la prueba Wilcoxon.

Tabla 23. Rangos de prueba wilcoxon indicador N°3.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Postest - Pretest	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	11 ^b	6,00	66,00
	Empates	0 ^c		
	Total	11		

a. Postest < Pretest

b. Postest > Pretest

c. Postest = Pretest

Fuente: elaboración propia

Tabla 24. Estadístico de prueba indicador N°3.

Estadísticos de prueba^a

	Postest - Pretest
Z	-2,988 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,003

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 24 se observa que el nivel de significancia es de 0.003 tanto para el pre-test y post-test.

c) Validación de hipótesis

Se observa en la tabla N°24 en la prueba wilcoxon que el nivel de significancia es 0.003, siendo inferior a 0.05. Por consiguiente se acepta la

hipótesis alternativa, la gestión de procesos influye significativamente en la notificación de documentos., con una probabilidad del 95%.

Se concluye que la implementación de la gestión de procesos incrementa la cantidad de documentos notificados por día, de acuerdo a los datos obtenidos.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos el objetivo general que establece que la gestión de procesos influye significativamente en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo. Se observó una reducción del tiempo necesario para administrar los documentos en un 53.33%, una mejora del 17% en el porcentaje de documentos archivados y un aumento del 25.66% en la cantidad de documentos notificados por día.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (PEREZ, 2021) quien confirma que la aplicación de la gestión de procesos logra incrementar la eficiencia en los trámites de registros de un 41.1% al 65%. Además en el estudio realizado por (MANTILLA, y otros, 2019) también apoya estos hallazgos, donde se evidencia que después de la

implementación de la gestión de procesos en la gestión documental se logró cumplir con la norma técnica, logrando pasar del 18,18% al 63,63%.

En relación al primero objetivo específico, se analizó la influencia de la gestión de procesos en la administración de documentos; concluyendo que antes de la implementación de la gestión de procesos (pre-test), el tiempo promedio para administrar los documentos era de 4 minutos y 57 segundos. Después de la implementación de la gestión de procesos (post-test), el tiempo promedio se redujo considerablemente a 2 minutos y 19 segundos. Por lo tanto se puede concluir que la implementación de la gestión de procesos resultó en una reducción de 2 minutos y 38 segundos. Esto demuestra que la implementación de la gestión tiene un impacto positivo en la administración de documentos, en particular se observa la reducción de tiempo y recursos para el proceso.

Además, en estudios similares, como el realizado por (MANTILLA, y otros, 2019) respalda estos hallazgos, donde se observó una significativa reducción en el tiempo de búsqueda de las historias clínicas después de la implementación de la gestión de procesos, pasando de 43.7 a 13.7 minutos en la muestra evaluada, equivalente a una reducción del 64% del tiempo. Además, (PEREZ, 2021) también respalda estos hallazgos, señalando que la aplicación de la gestión de procesos logra incrementar la eficiencia en los trámites de registros.

Por otro lado en la investigación realizada por (SALAZAR, y otros, 2019) respecto a la mejora de la gestión documental, donde resalta que la adopción de tecnologías adecuadas puede optimizar los procesos de la organización. Sus hallazgos indican que la atención a consultas y requerimientos de archivo alcanzó un nivel de eficiencia del 47.64%, mientras que la eficiencia en la localización de documentos llegó al 54.22%.

Estos resultados refuerzan la conclusión de que una adecuada implementación de las tecnologías y una efectiva gestión documental, puede lograr un impacto significativo en la mejora de sus procesos relacionados; logrando un impacto positivo de las mismas.

En cuanto al segundo objetivo específico, se analizó la influencia de la gestión de procesos en la administración de archivos; concluyendo antes de la implementación de la gestión de procesos (pre-test), se registraba un promedio del 74% para archivar los documentos, mientras que después de la implementación de la gestión de procesos (post-test), este promedio aumentó al 91%. Por lo tanto se puede concluir que la implementación de la gestión de procesos incrementó en un 17% el archivamiento de documentos. Esto demuestra que la implementación de la gestión de procesos optimiza significativamente el porcentaje de documentos archivados.

En otros estudios, como el realizado por (ALMEYDA, 2020) donde se relacionan con estos hallazgos, donde confirma que el sistema web influyó positivamente en la gestión documental en el proceso de archivo. Los resultados indicaron una mejora significativa en el nivel de servicio, del 53% al 92%, y en la localización de documentos, del 53% al 94%, entre el pre test y el post test. Estos hallazgos evidencian que una adecuada aplicación de las tecnologías puede contribuir de manera efectiva en los procesos de administrar archivo.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se analizó la influencia de la gestión de procesos en la notificación de documentos; concluyendo antes de la implementación de la gestión de procesos (pre-test), se realizaban en promedio 7 notificaciones de documentos por día, lo que resultó en un total de 74 notificaciones durante 11 días. Tras la implementación de la gestión de procesos (post-test), el promedio de notificaciones

diarias aumentó a 9, haciendo un total de 103 documentos notificados durante los 11 días, entonces podemos concluir que se tuvo un incremento en promedio de 2 notificaciones por día haciendo un total de 29 notificaciones durante los 11 días. Esto evidencia que la implementación de la gestión de procesos agiliza significativamente la notificación de documentos.

Además, en estudios similares, como el realizado por (HUERTA, y otros, 2021) respaldan estos hallazgos mostrando que después de la implementación de la gestión de procesos, existe mejoras en los procesos de control de calidad y control de proyectos. la muestra consistió en 15 mediciones de documentos, obteniendo una mejora del 47% en sus procesos.

También (MANTILLA, y otros, 2019) respalda estos hallazgos donde logró una significativa reducción en el tiempo de búsqueda de las historias clínicas después de la implementación de la gestión de procesos, pasando de 43.7 a 13.7 minutos, lo que representa una reducción del 64%. Esto está en línea con los hallazgos del estudio, donde respalda que la implementación de la gestión de procesos conlleva a mejoras significativas de los procesos, logrando así la optimización y eficiencia; logrando así mejores tomas de decisiones.

CONCLUSIONES

A continuación se presentan las siguientes conclusiones en relación a los objetivos e hipótesis planteadas.

1. Se concluye que con la implementación de la gestión de procesos influye significativamente en la reducción de tiempo para administrar los documentos en un 53.33%, mejora el porcentaje de documentos archivados en un 17% y mejora en un 25.66% en la cantidad documentos notificados por día. Después de llevar a cabo la verificación de la hipótesis se obtuvo un nivel de confiabilidad del 95% y gracias a la implementación de la gestión de procesos se obtuvo una mejora en la gestión documental siendo beneficioso para la UGEL Huancayo.
2. Se concluye que con la implementación de la gestión de procesos tiene un impacto positivo en la reducción de tiempo para el proceso administrar documentos de 4 minutos con 57 segundos, después de la implementación, el tiempo se redujo a 2 minutos con 19 segundos, teniendo una diferencia de 2:38 minutos que representa el 53.33%.
3. Se concluye que con la implementación de la gestión de procesos influye significativamente en el porcentaje de documentos archivados pasando de 74% al 91%, incrementando en un 17% y como resultado se tiene una mejora en el proceso de archivar documentos.
4. Se concluye que con la implementación de la gestión de procesos afecta al número de notificaciones de documentos por día, aumentando de 74 a 103 notificaciones, lo que representa un incremento de 29 documentos, equivalente a una mejora del 25.66%.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la UGEL Huancayo, implementar con equipos que ayuden en la digitalización para la gestión documental que permita la organización el almacenamiento y acceso eficiente a los documentos de la institución.
2. Se recomienda que puedan incorporar en el sistema que están utilizando las notificaciones automáticas a través de correo o casillas electrónicas, para que así el usuario este informado de todos sus expedientes presentados, tenga acceso a sus documentos y que la entidad les notifique, asegurando la optimización del proceso.
3. Se recomienda capacitar al personal en el uso adecuado del sistema de gestión documental y sobre todo en el uso de buenas prácticas de gestión de procesos con el fin que pueda tener una mejor adopción y correcta implementación.
4. Se recomienda actualizar los documentos de gestión como el Manual de Procedimientos (MAPRO), Manual de Organización y Funciones (MOF), entre otros documentos, con el fin de mejorar los procesos organizacionales.
5. Se recomienda realizar una revisión periódica de los procesos de gestión documental para poder identificar las áreas de mejora y así poder lograr la optimización de los mismos y ajustar los procedimientos según sea lo necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABPMP. 2019. *Guía BPM CBOK v4.0.* 2019.

ALCIVAR , Melvin. 2021. *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad.* 2021.

ALMEYDA, Arturo. 2020. *Sistema web para la gestión documental en la I.E. 5082 Sarita Colonia.* 2020.

AVILA, Carlos y MOLINA, Ines. 2020. *Gestión de procesos con base en el análisis de la capacidad productiva de la empresa Panadería el Horno Cía. Ltda.* 2020.

BERNAL, César. 2010. *Metodología de la investigación.* 2010.

BLANCO, María. 2019. *Desarrollo de un sistema de gestión de procesos de negocio (BPM) para la instalación de servicio de televisión digital de una empresa de telecomunicaciones.* 2019.

BROCKE, Jan, MENDLING, Jan y ROSEMANN, Michael. 2021. *Casos de gestión de procesos de negocio vol. 2: Transformación Digital - Estrategia, Procesos y Ejecución.* 2021.

CADENA, Pedro, RENDON, Medel y AGUILAR, Jorge. 2017. *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales.* 2017.

CALIXTO, Vaneza y DAMIAN, Thalia. 2020. *Desarrollo de la gestión por procesos para mejorar la gestión en la red de salud Huamalies.* 2020.

CASTILLO, Deysi. 2018. *Gestión por procesos en el área de producción para incrementar la productividad en la empresa manufactura de calzado Carubi S.A.C,* 2018.
2018.

- CORDERO, Diego, PUENTE, Gabriela y ORTEGA, Juan. 2019.** *estión de Procesos de Negocios BPM para el Proceso de Titulación en la Universidad.* 2019.
- COX, Richard y BEARMAN, David. 1998.** *Teoría de la Gestión del Ciclo de Vida de los Documentos.* 1998.
- DEL CASTILLO, Jorge y TORRES, Deborah. 2022.** *Metodología para especificar requisitos de gestión documental desde la ingeniería de requisitos.* Cuba : s.n., 2022.
- DELGADO, Cecilia. 2021.** *Estrategias didácticas para fortalecer el pensamiento creativo en el aula. Un estudio meta-analítico.* 2021.
- DIAZ, Nancy. 2008.** *Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial.* Bogotá : s.n., 2008.
- ENEQUE, Kenlly. 2020.** *Análisis de los procesos desde un enfoque de gestión por procesos en la empresa “Comercio Industria y Servicios Gmv E.I.R.L.”.* 2020.
- FERIA, Hernán, MATILLA, Margarita y SILVERIO, Licea. 2020.** *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* 2020.
- FLORES, Jaime, y otros. 2020.** *Modelo de gestión por procesos en la educación superior.* 2020.
- GOMEZ, Dustin. 2016.** *Revisión documental, una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios.* 2016.
- HAMMER, Michael y CHAMPY, James. 1994.** *Teoría de la Reingeniería de Procesos.* 1994.
- HERNANDEZ, Luz Sandra. 2020.** *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.* 2020.
- HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Maria. 2014.** *Metodología de la investigación.* 2014.

- HUERTA, Valerie y ANGELES, Paulo. 2021.** *Aplicación de Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, para INCREMENTAR la satisfacción del cliente, Chimbote 2021.* 2021.
- IBM. 2022.** <https://www.ibm.com/mx-es/topics/process-mapping>. [En línea] 2022.
<https://www.ibm.com/mx-es/topics/process-mapping>.
- ISO 15489, -1. 2016.** *Información y documentación.* 2016.
- LOZADA, José. 2014.** *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria.* 2014.
- MALLAR, Miguel. 2010.** *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.* Argentina : Visión de Futuro, 2010. Vol. 13.
- MANTILLA, Pamela y KONG, Arturo. 2019.** *Aplicación de gestión de procesos de negocio para mejorar la gestión documental del área de admisión del centro de salud Miraflores Alto Chimbote 2019.* 2019.
- MARTINEZ, Alfredo y DELGADO, Jorge. 2022.** *Gestión de procesos administrativos y su incidencia en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV – EP del cantón valencia, año 2021.* 2022.
- MARTÍNEZ, Aurora. 2014.** *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal.* 2014.
- MUÑOZ, Marcelo. 2019.** *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria.* 2019.
- NAHABETIAN, Laura. 2015.** *Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información.* 2015.
- ÑAUPAS, Humberto, y otros. 2014.** *Metodología de la investigación.* 2014.

- PACHECO, Jhosbrield. 2021.** *Propuesta de implementación de un sistema de gestión por procesos para la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.* 2021.
- PCM, Presidencia del Consejo de Ministros. 2013.** *Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021.* 2013.
- PEREZ, Carlos. 2021.** *Aplicación de gestión de procesos de negocio para mejorar la gestión documental en una empresa farmacéutica.* 2021.
- PEREZ, José. 2009.** *Gestión por procesos.* 2009.
- SAENZ, Karla y GONZALEZ, Gerardo. 2014.** *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales.* 2014.
- SALAZAR, Jose y SOLÓRZANO, Luis. 2019.** *Sistema web para el proceso de Gestión documental en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.* 2019.
- SUAREZ, Coraima y GARCIA, Luis. 2021.** *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental.* 2021.
- SUAREZ, Javier. 2018.** *Estrategia de gestión por procesos para la implementación de nuevos proyectos.* 2018.
- TICSE, Jonel. 2018.** *Aplicación de la Gestión por Procesos para mejorar la Productividad de la Empresa SERVACI S.A.C., Puente Piedra - 2018.* 2018.
- TORRES, Deborah y DEL CASTILLO, Jorge. 2022.** *Metodología para especificar requisitos de gestión documental desde la ingeniería de requisitos.* México : s.n., 2022.
- UGEL, Huancayo. 2022.** www.ugelhuancayo.gob.pe. www.ugelhuancayo.gob.pe. [En línea] 2022. <https://ugelhuancayo.gob.pe/historia/>.
- . 2022. www.ugelhuancayo.gob.pe. *UGEL Huancayo*. [En línea] 2022. <https://ugelhuancayo.gob.pe/>.

VALENTE, Leticia. 2022. *Reingeniería del Proceso de Facturación mediante la implementación de herramientas sistémicas en la gestión de procesos en Agua y Saneamientos Argentinos.* 2022.

ANEXOS

Anexo 1 - Desarrollo de la solución

La metodología BPM se trabajó de acuerdo al marco de trabajo que se emplea en las áreas del conocimiento de la guía BPM CBOK v4.0, la aplicación de estas herramientas y técnicas nos ayudó a mejorar significativamente los procesos y alcanzar los objetivos de la investigación. Se trabajó en base a las categorías donde agrupa habilidades, conocimientos y prácticas relacionadas con la gestión de procesos de negocio tal como se detalla en la Figura N° 8.

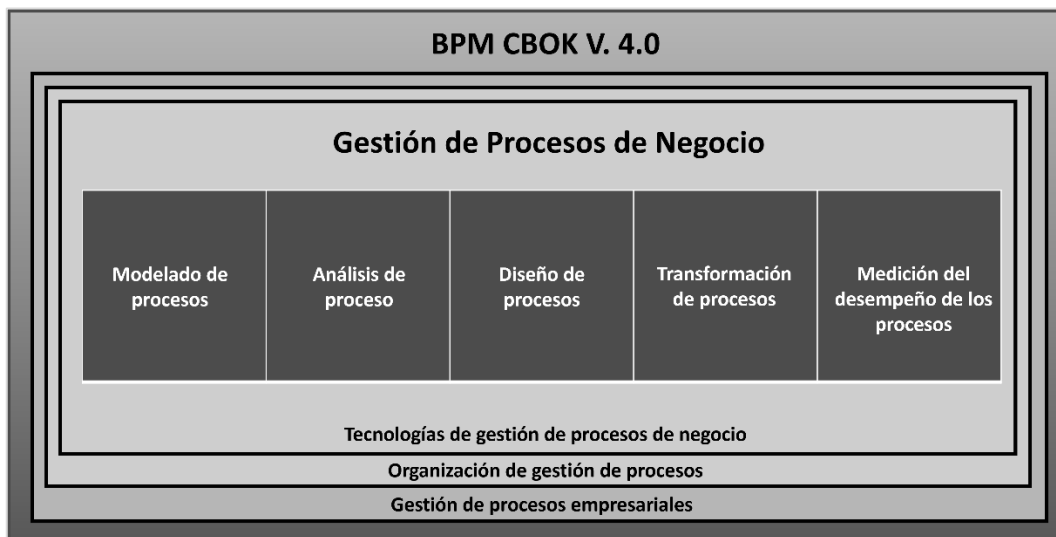


Figura 8. Áreas de conocimiento BPM
Fuente: BPM CBOK v4.0

La metodología propuesta se basa en la guía BPM CBOK v4.0 donde establecen marco de trabajo que se ajustan a las mejores prácticas de BPM, como se detallan a continuación:

1. Modelado de procesos

Se identificaron el macroproceso de nivel 0, identificando el proceso específico a trabajar, se realizó la descomposición del macroproceso para ser analizados detalladamente y se conoció el modelo de As-Is (Como son los procesos).

1.1. Identificación del proceso

Durante esta fase se identificó el macroproceso de nivel 0, con lo que cuenta la entidad de acuerdo a sus documentos de gestión. Según indica la Figura N°9, se identificó que el proceso de estudio forma parte del macroproceso y esta resaltado como “Gestionar la Gestión documental”.

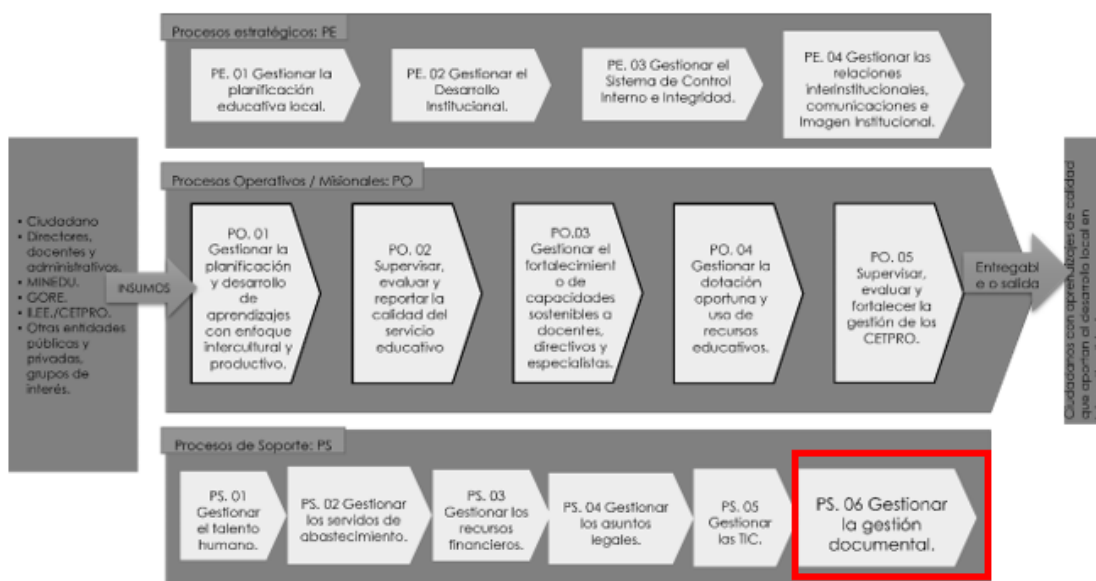


Figura 9. Mapa de procesos de la UGEL Huancayo

Fuente: Manual de operaciones (MOP) UGEL Huancayo.

El mapa de procesos nos ayudó a entender de forma gráfica la interrelación de los diferentes procesos, permitiendo entender la cadena de valor y estos se dividen en:

- Procesos estratégicos son los que impactan directamente en la planificación y en el logro de los objetivos.
- Procesos operativos o misionales son los enfocados en la razón de ser de la organización.
- Procesos de soporte son aquellos que brindan soporte a los demás procesos para su correcto funcionamiento.

1.2. Descomposición del proceso

De acuerdo al mapa de procesos se identificó el macroproceso de soporte que es gestionar la gestión documental, luego de ello se realizó la descomposición tal como se muestra en la figura N°10, donde se descompone el proceso general en actividades más detallados y específicos, esto nos ayudó a identificar entradas, salidas, roles y recursos.

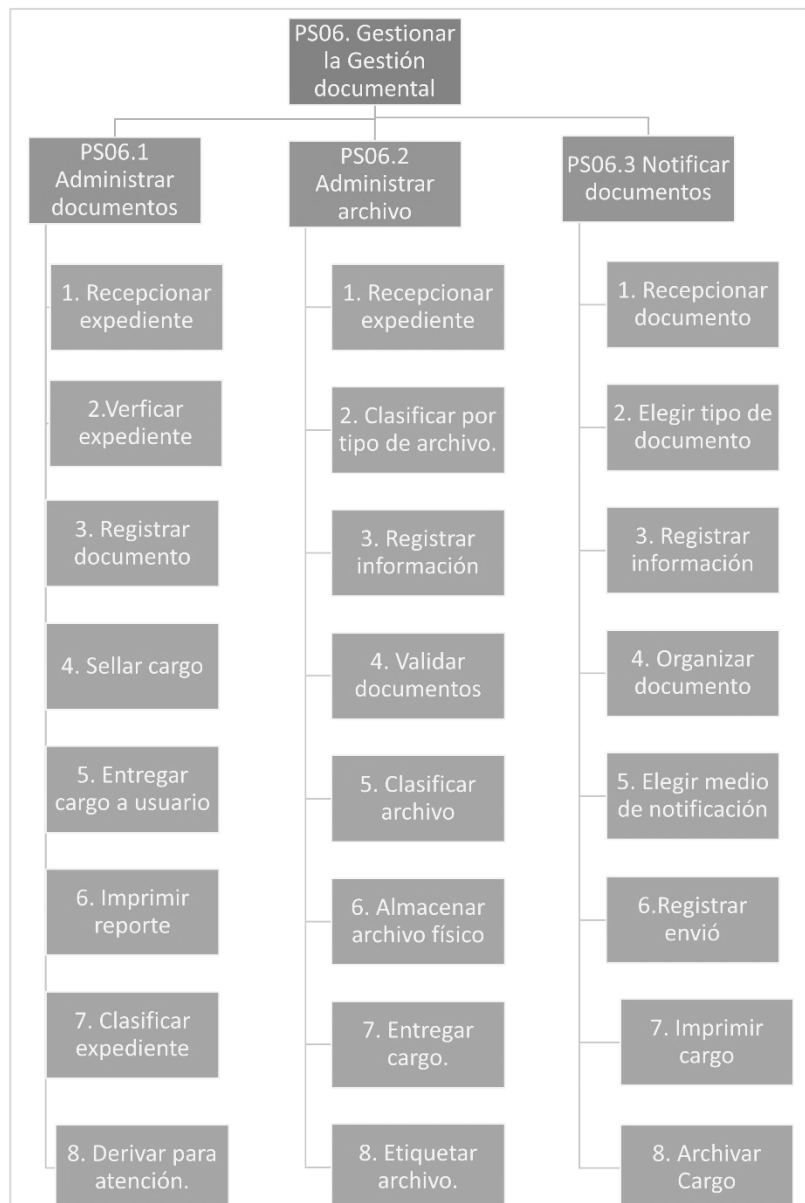


Figura 10. Descomposición del proceso y sub proceso

Fuente: Elaboración propia.

1.3. Modelo As-Is del proceso

En esta etapa identificamos los elementos claves del proceso, para ello se utilizó la herramienta SIPOC identificando los proveedores, entradas, procesos salidas y clientes tal como se detalla en las siguientes tablas. Además, se modeló los procesos lógicos de cada uno de los sub procesos identificado el modelo AS-IS (estado actual).

Tabla 25. SIPOC Administrar Documentos.

SIPOC Proceso de Nivel 1: Administrar documentos.				
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Internos: -Personal administrativo. Externos: - MINEDU. - Entidades públicas o privadas. -Ciudadanos. - Directores, docentes y II.EE.	- Documentos físicos (Por ejemplo, oficios, solicitudes, reclamos, directivas, datos de los proveedores) -Documentos electrónicos (Documentos en PDF). - Documentos normativos de gestión documental.	Paso 1. Recepcionar expediente Paso 2. Verificar expediente Paso 3. Registrar documento Paso 4. Sellar cargo Paso 5. Entregar cargo a usuario Paso 6. Imprimir reporte Paso 7. Clasificar expediente Paso 8. Derivar para atención.	- Documentos atendidos correctamente. - Documentos archivados correctamente. - Informe de estado de documentos. - Cumplimiento de los requisitos de la ley de procedimientos administrativos.	- Estudiantes. - Personal administrativo. - Entidades públicas y privadas - Auditores internos. -Ciudadano

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 25 se identificó proveedores internos y externos para el proceso administrar documentos, en las entradas ingresan documentos tanto físicos como digitales y se identificó los pasos importantes para el proceso, y como salida se tendrá documentos atendido y revisados, beneficiando a los clientes que son el personal interno, estudiantes, personal administrativo y entidades públicas y privadas.

Modelo As-Is del Proceso: Administrar documentos

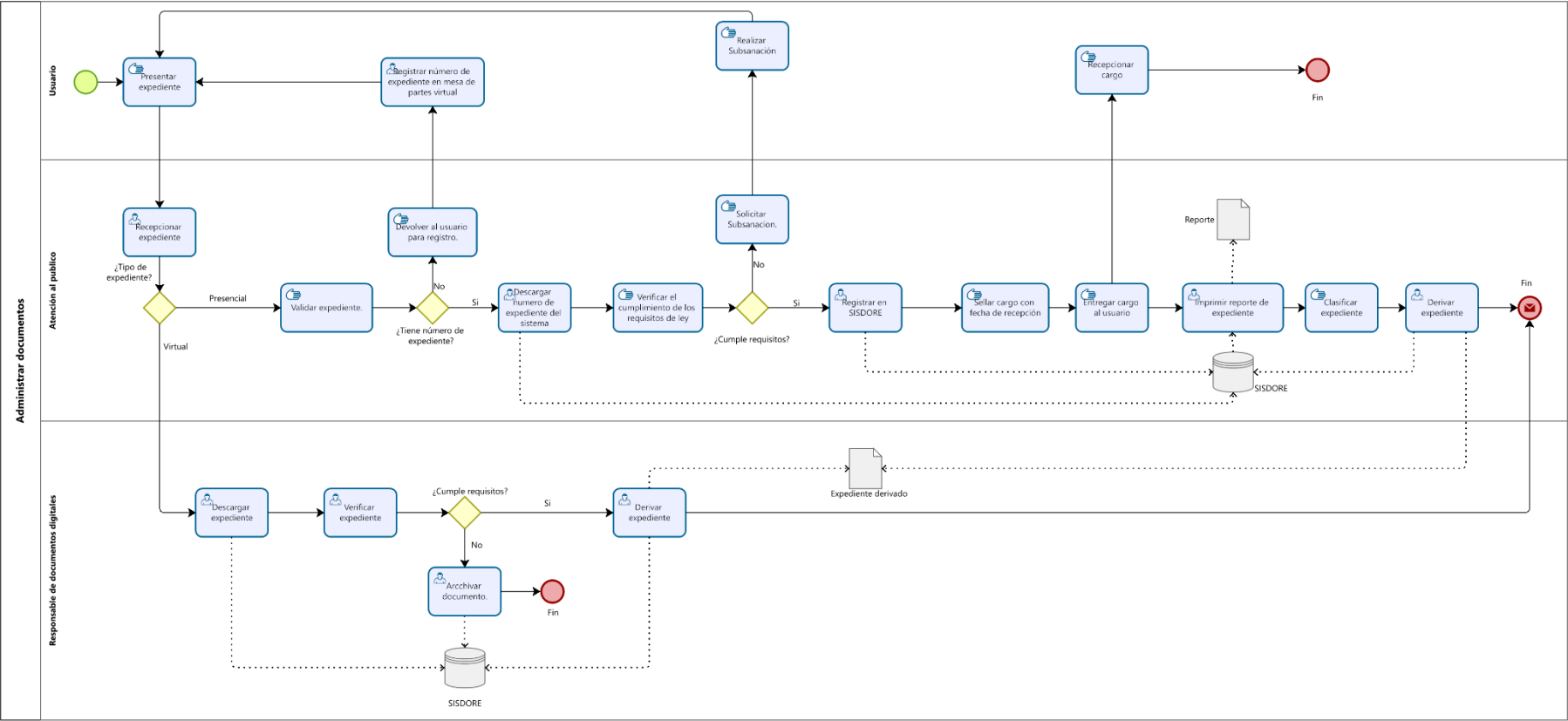


Figura 11. Modelo As-Is del Proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura N° 11 el modelo lógico para el proceso administrar documentos describe las actividades claves que esta relacionadas en este proceso desde su recepción hasta la disposición final. Este proceso se identificó el modelo AS-IS el cómo está actualmente.

Para el proceso administrar archivos, se detalla en la tabla N° 06 se identificó proveedores internos que son el personal administrativo que labora en la UGEL, quienes son los encargados de proveer las entradas de documentos físicos y digitales a través del sistema de tramite documentario, también se identificaron el paso a paso para entregar las salidas, que son los documentos archivados. Todas estas actividades cumplirán un papel importante para suministrar la documentación necesaria para el proceso.

Tabla 26. SIPOC administrar archivo.

SIPOC				
Proceso de Nivel 1: Administrar archivo.				
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Internos: -Personal interno de la UGEL encargado de generar documentos.	- Documentos físicos (Por ejemplo, oficios, solicitudes, reclamos, directivas, datos de los proveedores) -Documentos electrónicos (Documentos en PDF). -Requisitos legales y normativos. -Documentos normativos de procesamientos de documentos.	Paso 1. Recepcionar expediente Paso 2. Clasificar por tipo de archivo. Paso 3. Registrar información Paso 4. Validar documentos Paso 5. Clasificar archivo Paso 6. Almacenar archivo físico Paso 7. Entregar cargo. Paso 8. Etiquetar archivo.	- Archivo organizado y accesible. - Documentos digitales disponibles para consulta y distribución. - Respuestas oportunas a las solicitudes de documentos internas y externas.	- Personal interno que necesita acceder a los documentos almacenados- - Organismos externos. - Personal administrativo.

Fuente: Elaboración propia.

Modelo As-Is del Proceso: Administrar archivo

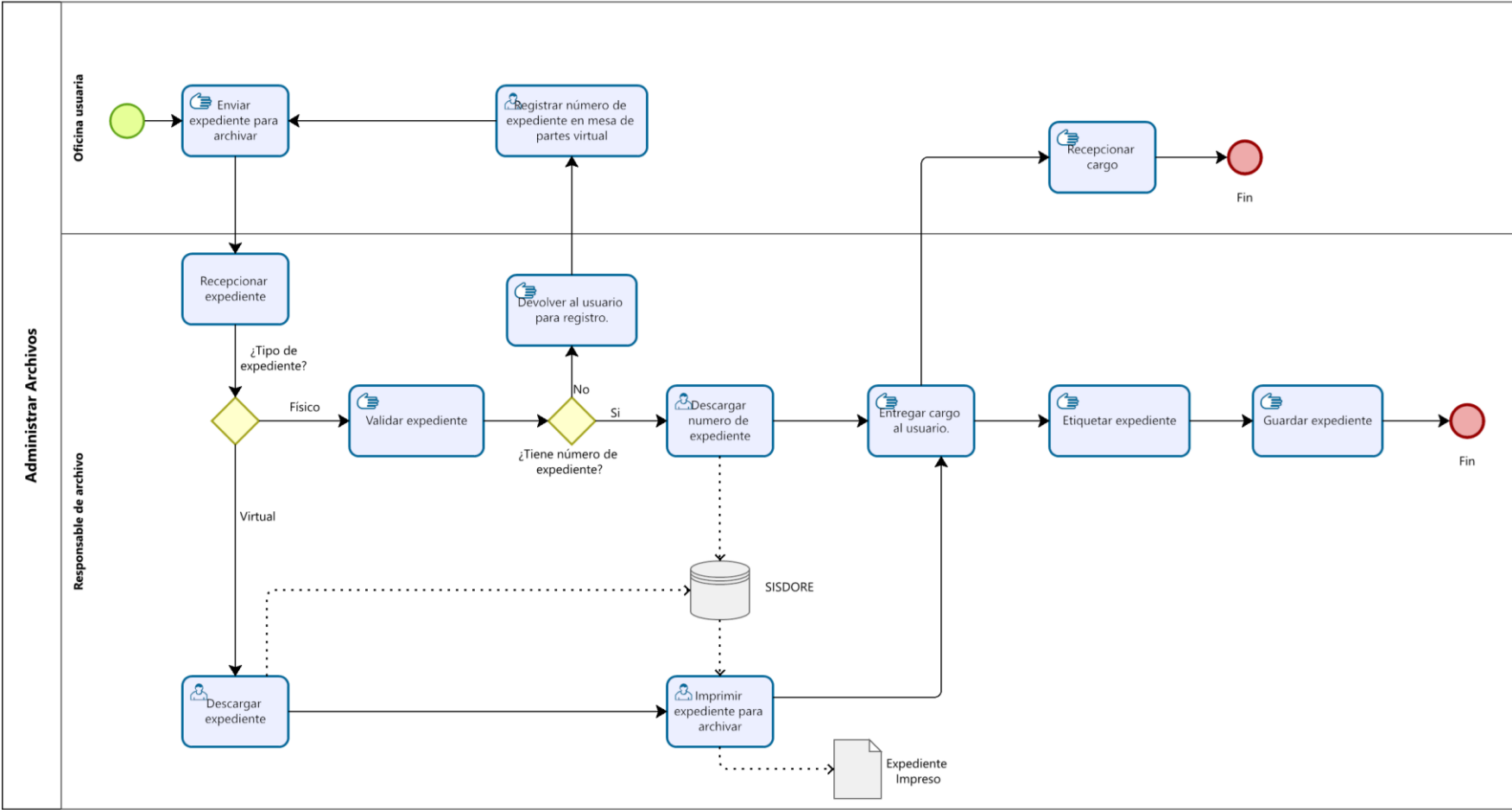


Figura 12. Modelo As-Is del Proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 12, el proceso administrar archivo es importante porque ayudara a garantizar que la información almacenada se pueda gestionar de manera adecuada es por ello que se plasmó como se está trabajando actualmente.

Para el proceso de notificar documentos, se identificó las características importantes empleadas en el SIPOC, en la tabla N°16 se identificaron proveedores internos que son importantes para realizar este proceso, esto nos ayudó a identificar las entradas que son documentos que envían las áreas usuarias dentro de la UGEL Huancayo luego, se determinó las salidas que son los documentos oficiales notificados a los clientes, en este caso son personal docente, estudiantes e instituciones públicas y privadas.

Tabla 27. SIPOC Notificar documentos.

SIPOC				
Proceso de Nivel 1: Notificar documentos.				
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Internos: -Oficinas internas encargadas de generar documentos para notificar. - Secretaria general. -Procesos administrativos.	- Documentos oficiales (Resoluciones, comunicados, memorandos, entre otros.) -Lista de destinatario con datos como apellidos y nombres, correo, dirección.	Paso 1. Recepcionar documento Paso 2. Elegir tipo de documento Paso 3. Registrar información Paso 4. Organizar documento Paso 5. Elegir medio de notificación Paso 6. Registrar envío Paso 7. Imprimir cargo Paso 8. Archivar Cargo	- Documentos oficiales notificados. -Cargos y registro de los envíos. - Confirmación de recepción.	- Personal docente, estudiantes, ciudadano, MINEDU, otras entidades públicas y privadas.

Fuente: elaboración propia.

Modelo As-Is del Proceso: Notificar documentos.

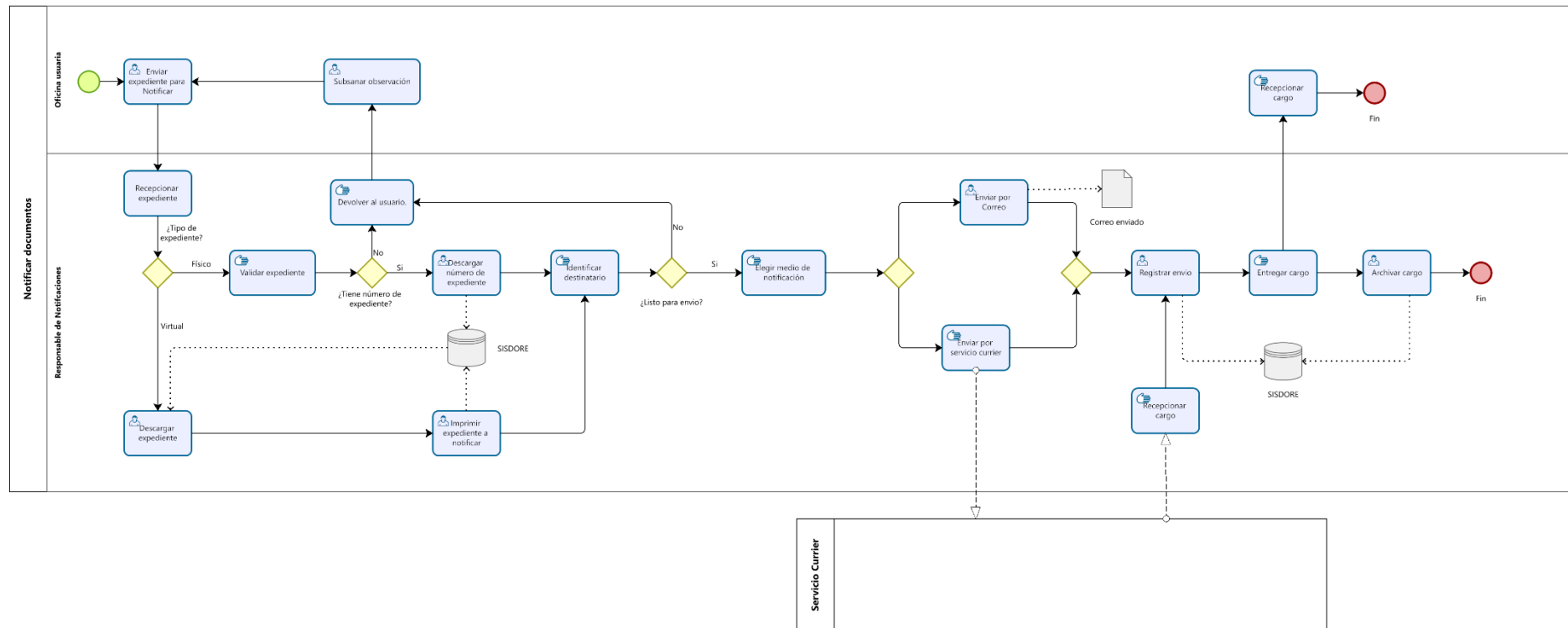


Figura 13. Modelo As-Is del Proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo figura N° 13 se observa que los roles no están bien definidos ya que está involucrando dentro del proceso a usuarios externos y se encuentra actividades repetidas para tanto para expedientes físicos y virtuales.

2. Análisis de procesos

En esta etapa se analizó los procesos tomando en cuenta los instrumentos que se recomienda en la guía BPM CBOK v4.0, como es el análisis FODA, fichas de procesos, también se utilizó el estándar BPMN para analizar el desempeño de los procesos.

2.1. Análisis del Proceso administrar documentos.

De acuerdo a la tabla N° 28 se realizó el análisis FODA del proceso administrar documentos como se detalla a continuación.

Tabla 28. Análisis FODA administrar documentos.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con equipos para la digitalización. - Personal capacitado para el uso del sistema. - Se tiene centralizado la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización de tareas de recepción y clasificación de documentos. - Integrar tecnologías como la inteligencia artificial. - Colaboración con RENIEC para facilitar el acceso a datos para registros.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Todavía se exigen documentos físicos y se generan perdidas de documentos. - La desorganización. - No cuenta con ambientes adecuados para guardar información confidencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resistencia al cambio por parte del personal. - Las amenazas cibernéticas pueden dañar el sistema de gestión de documentos.

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar un análisis de procesos se utilizó la ficha técnica de proceso, identificando dueño del proceso, indicadores, roles y tiempo que dura cada actividad.

Tabla 29. Ficha técnica del proceso administrar documentos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PS06.1: Administrar documentos			
VERSIÓN	1.0	CÓDIGO: PS06.1	
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de mesa de partes.	CLASIFICACIÓN: Procesos de Soporte	
OBJETIVO: Recepcionar, crear, almacenar, distribuir y clasificar los documentos.			
INDICADOR Tiempo promedio para administrar documentos.			
BASE NORMATIVA: 1. Decreto Regional 008-2023-GR-JUNÍN/GR. 2. Texto único de procedimientos administrativos 2023. 3. Manual de Organización y funciones UGEL Huancayo. 4. Ley del Procedimiento Administrativo General.			
PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	TIEMPO APROX.
1	Presentar expediente , Presentación física o digital de los documentos.	Usuario	30 seg
2	Recepcionar expediente , recepción física de los documentos. Si tiene número de expediente se pasa al Paso 5 , de lo contrario se continua con el Paso 3 .	Atención al publico	10 seg
3	Devolver al usuario para registro . Se devuelve el expediente al usuario.	Atención al publico	30 seg
4	Registrar número de expediente en mesa de partes virtual , el usuario registra el número de expediente y regresa al paso 1 .	Usuario	2 min
5	Descargar número de expediente del sistema , Se registra la información básica del documento.	Atención al publico	1 min
6	Verificar el cumplimiento de los requisitos de ley , se verifica que el documento cumpla con los requisitos establecidos. Sí cumple pasar al paso 9 , sino continuar.	Atención al publico	1 min

7	Solicitar Subsanación , se verifica que el documento cumpla con los requisitos establecidos.	Atención al público	50 seg
8	Realizar Subsanación , una vez realizado realizar al paso 1.	Usuario	2 días
9	Registrar en SISDORE , se asigna un número de expediente para organizar y recuperar el documento.	Atención al público	1 min
10	Sellar cargo con fecha de recepción , se realiza de forma manual y coloca los datos.	Atención al público	50 seg
11	Entregar cargo al usuario se notifica al usuario la recepción del documento, el número de expediente.	Atención al público	40 seg
12	Recepcionar cargo , el usuario recibe el cargo de su expediente y finaliza el proceso.	Usuario	10 seg
13	Imprimir reporte de expedientes y cargo , el personal encargado imprime los cargos para clasificar.	Atención al público	10 min
14	Clasificar expediente , Clasificar el documento de acuerdo al contenido, propósito o tema.	Atención al público	1 hr.
15	Derivar para atención , se deriva todos los expedientes a las áreas correspondientes y finaliza el proceso.	Atención al público	30 min
16	Recepcionar expediente , documentos recibidos a través de mesa de partes virtual.	Responsable de documentos digitales	5 min
17	Verificar el cumplimiento de los requisitos de ley , se verifica que el documento cumpla con los requisitos establecidos. Sí cumple pasar al paso 19 , sino continuar con el paso 18 .	Responsable de documentos digitales	5 min
18	Archivar documento , se archiva el expediente y finaliza el proceso.	Responsable de documentos digitales	2 min
19	Derivar para atención , se deriva todos los expedientes a las áreas correspondientes y finaliza el proceso.	Responsable de documentos digitales	6 min

Fuente: Elaboración propia.

Simulación As-Is del proceso administrar documentos.

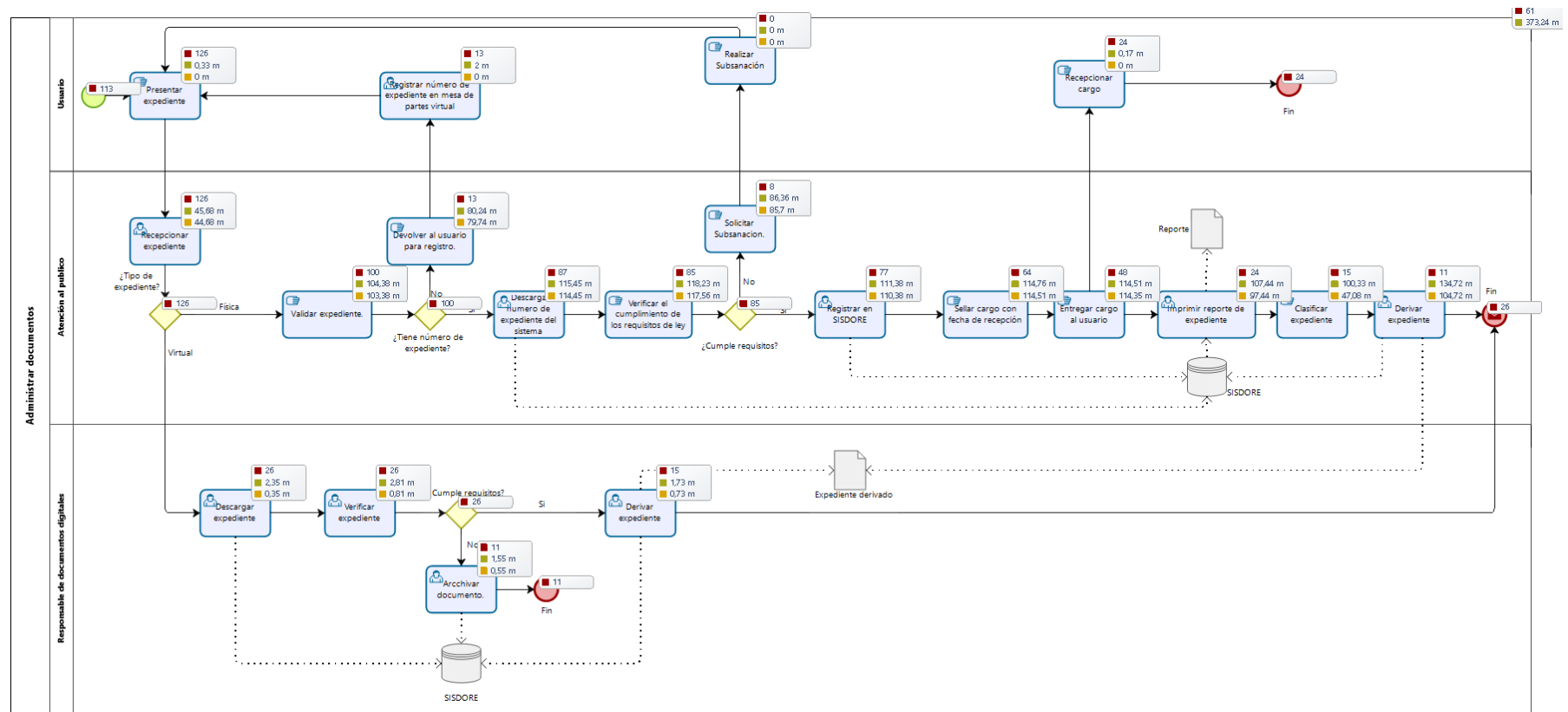


Figura 14. Simulación As-Is en Bizagi del proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados de Simulación, análisis de tiempo y recursos del proceso administrar documentos.

Información del Escenario					
Nombre		Modificado- Escenario 2			
Unidad de tiempo		Minutos			
Duración		001,00:00:00			
Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Administrar documentos	Proceso	61	113	5m 35s	16h 43m 40s
NoneStart	Evento de inicio	113			
Presentar expediente	Tarea	126	126	20s	20s
Validar expediente.	Tarea	100	100	1m	3h 10m 55s
Registrar número de expediente en mesa de partes virtual	Tarea	13	13	2m	2m
Descargar numero de expediente del sistema	Tarea	87	87	1m	4h 6m 45s
Devolver al usuario para registro.	Tarea	13	13	30s	3h 5m 35s
Verificar el cumplimiento de los requisitos de ley	Tarea	85	85	40s	3h 10m 30s

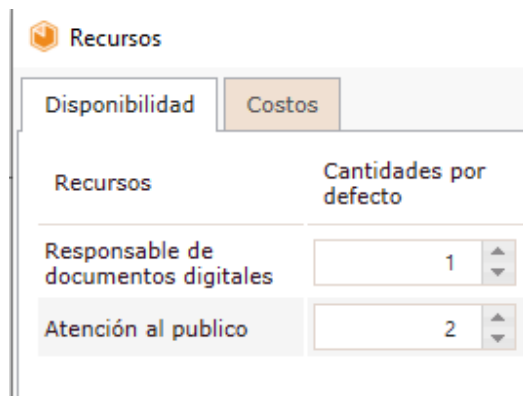
Figura 15. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados obtenidos de la simulación de tiempo para el proceso administrar documentos.

- El tiempo mínimo que demora el proceso es de 5 minutos, 35 segundos.
- El tiempo máximo es de 16 horas, 43 minutos, 40 segundos.

Resultados obtenidos de la simulación de recursos para el proceso administrar documentos.

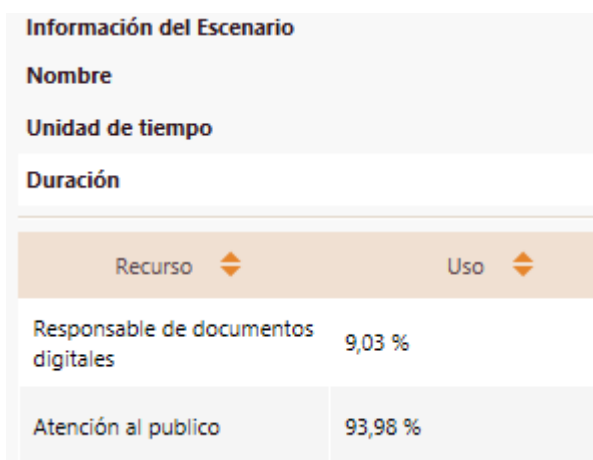


Recursos	
Disponibilidad	Costos
Recursos	Cantidades por defecto
Responsable de documentos digitales	1
Atención al público	2

Figura 16. Simulación de recursos del proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- En el rol atención al público trabajan 2 personas.
- En el rol de responsable de documentos digitales trabaja 1 persona.



Información del Escenario	
Nombre	
Unidad de tiempo	
Duración	
Recurso	Uso
Responsable de documentos digitales	9,03 %
Atención al público	93,98 %

Figura 17. Simulación de recursos del proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- En el rol atención al público usa el 93.98 % de recursos.
- En el rol de responsable de documentos digitales usa el 7.64 % de recursos.

Analisis de resultados para el proceso administrar documentos

- Se validó correctamente el diagrama.
- El tiempo minimo que se utiliza para el proceso administrar documentos en promedio es de **5 minutos y 35 segundos**, pero el proceso puede llegar a concluir dentro de las **16 horas, 43 minutos y 40 segundos**, es decir, que puede demorar mas de 2 días en atender un documento.
- El responsable de documentos digitales solo se emplea en un **7.64 %**, **lo que indica que no se encuentra saturado** a diferencia del responsable de atencion al público, que utiliza el **95.92 % de recursos**, es decir, **está ocupado todo el tiempo**.
- El analisis revela los cuellos de botella que se encuentra en cada actividad que nos ayudaran a tomar medidas proactivas para mejorar los procesos y maximar cada actividad, logrando un impacto positivo y garantizando mejores rsultados para este proceso.

2.2. Análisis del proceso administrar archivo.

De acuerdo a la tabla N° 19 se realizó el análisis FODA del proceso administrar archivos como se detalla a continuación.

Tabla 30. Análisis FODA administrar archivos.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Se cuenta con equipos para digitalizar los archivos.- Se cuenta con el apoyo de la oficina de informática.- Se cumple con los documentos normativos.	<ul style="list-style-type: none">- Construcción de local de archivos.- Implementar la gestión de documentos electrónicos.- Capacitación por parte de archivo regional.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La implementación de sistemas de archivos es costosa. - Falta de personal. - Resistencia al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desastres naturales. - Ataques cibernéticos. - Cambio en las regulaciones y documentos normativos.

Fuente: Elaboración propia.

Para llevar a cabo el análisis de este proceso, utilicé la ficha de procesos donde pude identificar al dueño del proceso, bases normativas utilizadas, el paso a paso que sigue el proceso y el tiempo que demora cada uno tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 31. Ficha técnica del proceso administrar archivo

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PS06.2: Administrar archivo			
VERSIÓN	1.0	CÓDIGO: PS06.2	
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de mesa de partes.	CLASIFICACIÓN: Procesos de Soporte	
OBJETIVO:	Organizar, proteger y facilitar el acceso a la información importante de una manera ordenada y segura.		
INDICADOR	Porcentaje de documentos archivados.		
BASE NORMATIVA:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Regional 008-2023-GR-JUNÍN/GR. 2. Texto único de procedimientos administrativos 2023. 3. Manual de Organización y funciones UGEL Huancayo. 4. Ley del Procedimiento Administrativo General. 5. Ley N° 25323: Ley del Sistema Nacional de Archivos. 			
PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	TIEMPO APROX.
1	Enviar expediente para archivar, se envía el expediente para ser archivado	Oficina usuaria	2 min

2	Recepcionar expediente, se recibe el expediente, si es físico pasa al paso 4, si es virtual al paso 2.	Responsable de archivo	2 min
3	Descargar expediente, Se descarga el expediente, luego se pasa al paso 4.	Responsable de archivo	1 min
4	Imprimir expediente, se imprime todos los expedientes para ser archivados. Luego pasamos al paso 9.	Responsable de archivo	5 min
5	Validar expediente, se verifica si tiene número de expediente, se pasa al paso 8, sino tiene se devuelve a usuario, paso 6.	Responsable de archivo	50 seg
6	Devolver al usuario, se devuelve el expediente a la oficina usuaria.	Responsable de archivo	30 seg
7	Registrar el número de expediente en mesa de partes, se la oficina usuaria registra el expediente y vuelve al paso 1.	Oficina usuaria	1 min
8	Descargar número de expediente, se ubica al expediente y se descarga el número. Luego pasamos al paso 9.	Responsable de archivo	30 seg
9	Entregar cargo al usuario, se realiza la entrega del cargo al usuario.	Responsable de archivo	1 min.
10	Etiquetar expediente, se etiqueta con el número de expediente.	Responsable de archivo	3 min.
11	Guardar expediente, se guarda en un lugar seguro el expediente.	Responsable de archivo	5 min.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla N° 20 podemos observar, que cada actividad presenta un tiempo estimado, así como también se identifica al responsable de cada actividad. Esta ficha nos ayudará y facilitará la simulación, ya que brinda una información de manera ordenada y efectiva para cargarlo al programa Bizagi.

A continuación se muestra la simulación del proceso administrar archivo, este proceso incluye una serie de actividades en el cual podemos observar cada actividad y el tiempo que se utiliza para cada uno.

Simulación As-Is del proceso administrar archivo.

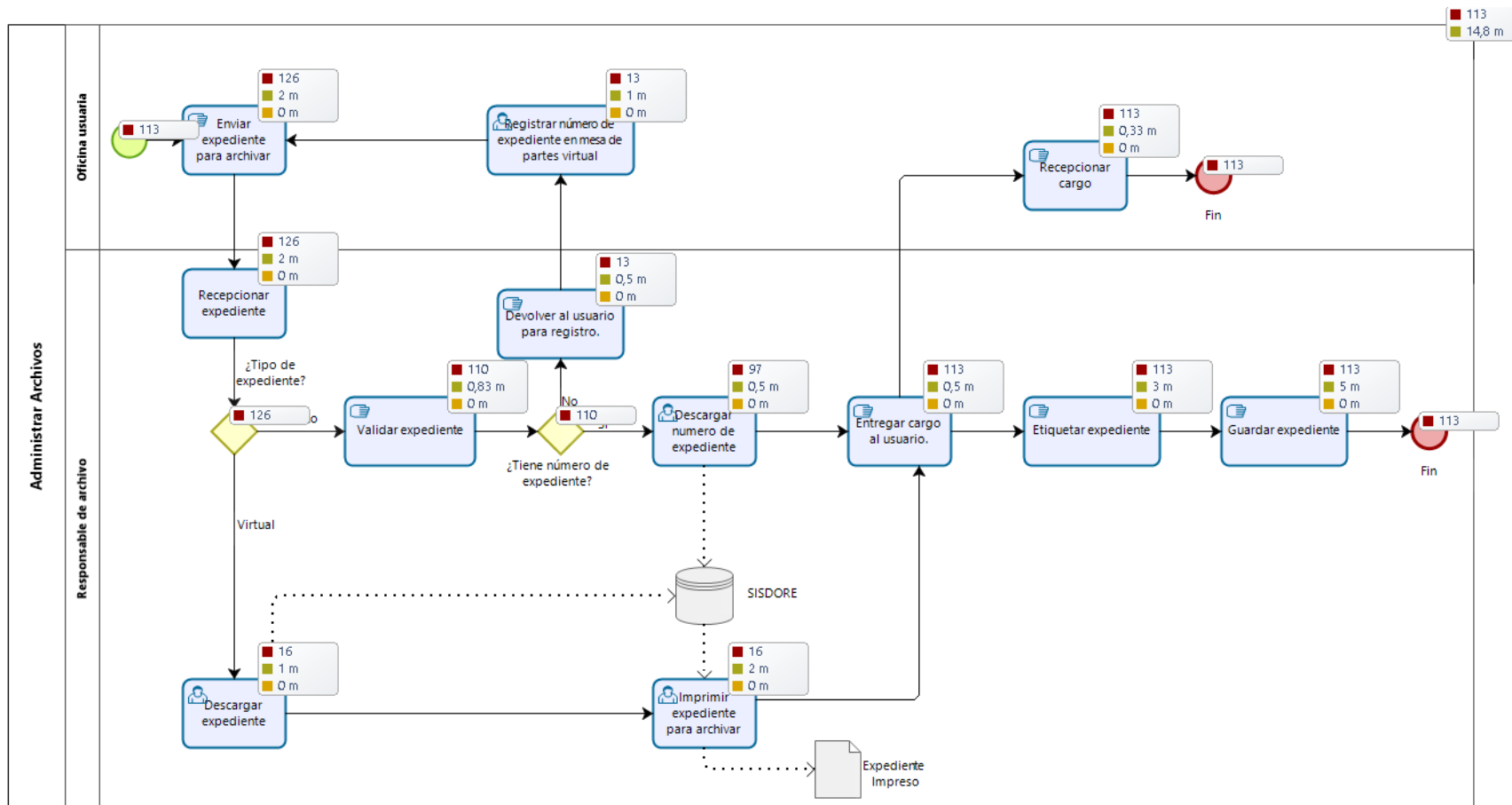


Figura 18. Simulación As-Is en Bizagi del proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados de Simulación, análisis de tiempo y recursos del proceso administrar archivo.

Información del Escenario					
Nombre	Escenario 1				
Unidad de tiempo	Minutos				
Duración	011,00:00:00				
Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Administrar Archivos	Proceso	113	113	13m 50s	32m 50s
NoneStart	Evento de inicio	113			
¿Tiene número de expediente?	Compuerta	110	110		
Validar expediente	Tarea	110	110	50s	50s
Registrar número de expediente en mesa de partes virtual	Tarea	13	13	1m	1m
Descargar numero de expediente	Tarea	97	97	30s	30s
Devolver al usuario para registro.	Tarea	13	13	30s	30s
Entregar cargo al usuario.	Tarea	113	113	30s	30s
Recepcionar cargo	Tarea	113	113	20s	20s

Figura 19. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados obtenidos de la simulación de tiempo para el proceso administrar archivos.

- El tiempo mínimo que demora el proceso es de 13 minutos, 50 segundos.
- El tiempo máximo es de 32 minutos, 50 segundos.

Resultados obtenidos de la simulación de recursos para el proceso administrar archivos.

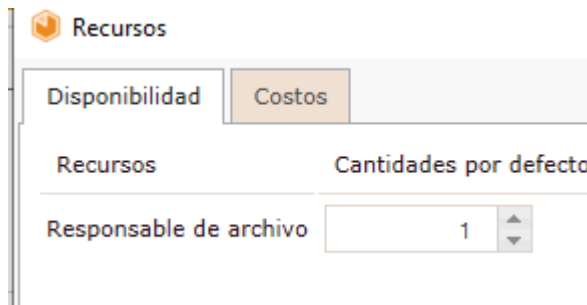


Figura 20. Simulación de recursos del proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- En el rol de responsable de archivo solo trabaja 1 persona, que se encarga de todo el proceso.

Información del Escenario	
Nombre	Escenario 1
Unidad de tiempo	Minutos
Duración	011,00:00:00
Recurso	Uso
Responsable de archivo	8,88 %
	Total

Figura 21. Resultado de Simulación de recursos del proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- El rol responsable de archivo usa el 8,88 % de recursos.

Análisis de resultados para el proceso administrar archivo.

- Se validó correctamente el diagrama.
- El tiempo mínimo que se utiliza para el proceso administrar archivo en promedio es de **13 minutos, 50 segundos**, pero el proceso puede llegar a concluir dentro de las **32 minutos, 50 segundos**, es decir, que el responsable puede demorar más de media hora para archivar un documento.
- El responsable de archivo solo se emplea en un **8,88 %**, lo que indica que no se encuentra saturado, pese a eso no se cumple al 100% con todas las solicitudes de atención para realizar con éxito el archivamiento de documentos.
- El análisis nos ayuda a identificar los puntos críticos que se indentifica en cada proceso, gracias a ello podemos implementar medidas proactivas para lograr la optimización de los procesos y potenciar cada actividad, como resultado obtendremos un impacto positivo, asegurando mejores resultados.

2.3. Análisis del proceso notificar documentos.

De acuerdo a la tabla N° 32 se realizó el análisis FODA del proceso notificar documentos como se detalla a continuación.

Tabla 32. Análisis FODA notificar documentos.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Automatización para envíos de documentos.- Se cuenta con correos institucionales gratuitos.- Personal capacitado.	<ul style="list-style-type: none">- Integrar este proceso al sistema con la que cuenta la entidad.- Utilizar chatbot para notificar.- Convenio con el MINEDU para utilizar su sistema de notificaciones.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La notificación manual es lenta. - Falta de comunicación entre oficinas. - Falta de seguimiento de los documentos notificados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de volumen de documentos. - Falta de recursos financieros y humanos. - Cambio en las regulaciones y documentos normativos.

Fuente: Elaboración propia.

Se utilizo la ficha de procesos para identificar el responsable del proceso, identificar el indicador, los roles involucrados y el tiempo de duración de cada actividad como se detalla a continuación:

Tabla 33. Ficha técnica del proceso notificar documentos.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PS06.3: Notificar documentos			
VERSIÓN	1.0	CÓDIGO: PS06.3	
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de mesa de partes.	CLASIFICACIÓN: Procesos de Soporte	
OBJETIVO:	Es comunicar información relevante de manera oficial y oportuna a las partes interesadas.		
INDICADOR	Cantidad de documentos notificados por día.		
BASE NORMATIVA:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Regional 008-2023-GR-JUNÍN/GR. 2. Texto único de procedimientos administrativos 2023. 3. Manual de Organización y funciones UGEL Huancayo. 4. Ley del Procedimiento Administrativo General. 			
PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	TIEMPO APROX.
1	Enviar expediente para notificar , la oficina usuaria envía el expediente para ser notificado. Si el documento es físico, se pasa al paso2, sino pasa al paso 4.	Oficina usuaria	3 min

2	Recepcionar expediente, Se recepciona el expediente y se valida el tipo de expediente, si es físico pasar al paso 4, sino al paso 3.	Responsable de notificaciones	1 min
3	Descargar expediente, se descarga el expediente del sistema y se pasa al paso 4.	Responsable de notificaciones	1 min
4	Imprimir expediente a notificar, se imprime el expediente que será notificado, luego se pasa al paso 7.	Responsable de notificaciones	5 min
5	Validar expediente, Se recepciona el expediente y se verifica que tenga número de expediente, sino tiene se devuelve al usuario, si tiene se pasa al paso 3.	Responsable de notificaciones	1 min
6	Descargar número de expediente, se descarga el número de expediente y luego se pasa al paso 7.	Responsable de notificaciones	1 min
7	Identificar destinatario, se identifica el destinatario y se coloca en un sobre. Si está listo se pasa al paso 8 sino se devuelve al usuario.	Responsable de notificaciones	3 min
8	Elegir medio de notificación, se selecciona el medio por donde será enviado el expediente. Si se envía por correo pasas al paso 6 o puede ser en simultaneo por currier, pasamos al paso 10.	Responsable de notificaciones	30 seg
9	Enviar por correo, se notifica al interesado a través del correo institucional.	Responsable de notificaciones	5 min.
10	Enviar por servicio currier, se contrata el servicio para notificaciones presenciales al interesado. Esto puede demorar hasta 2 días en enviarlo.	Responsable de notificaciones	2 días
11	Recepcionar cargo, se recepciona el cargo de envío por parte de currier.	Responsable de notificaciones	1 min.
12	Registrar envío, se registra el envío en el sistema SISDORE.	Responsable de notificaciones	1 min.
13	Entregar cargo, se entrega el cargo al área usuaria.	Responsable de notificaciones	1 min.
14	Recepcionar cargo, se recepciona el cargo de envío por parte de la oficina usuaria.	Oficina usuaria	1 min.
15	Archivar cargo, al finalizar se archiva el cargo de envío tanto en el sistema SISDORE como de forma física.	Responsable de notificaciones	1 min.

Fuente: Elaboración propia.

Simulación As-Is del proceso notificar documentos.

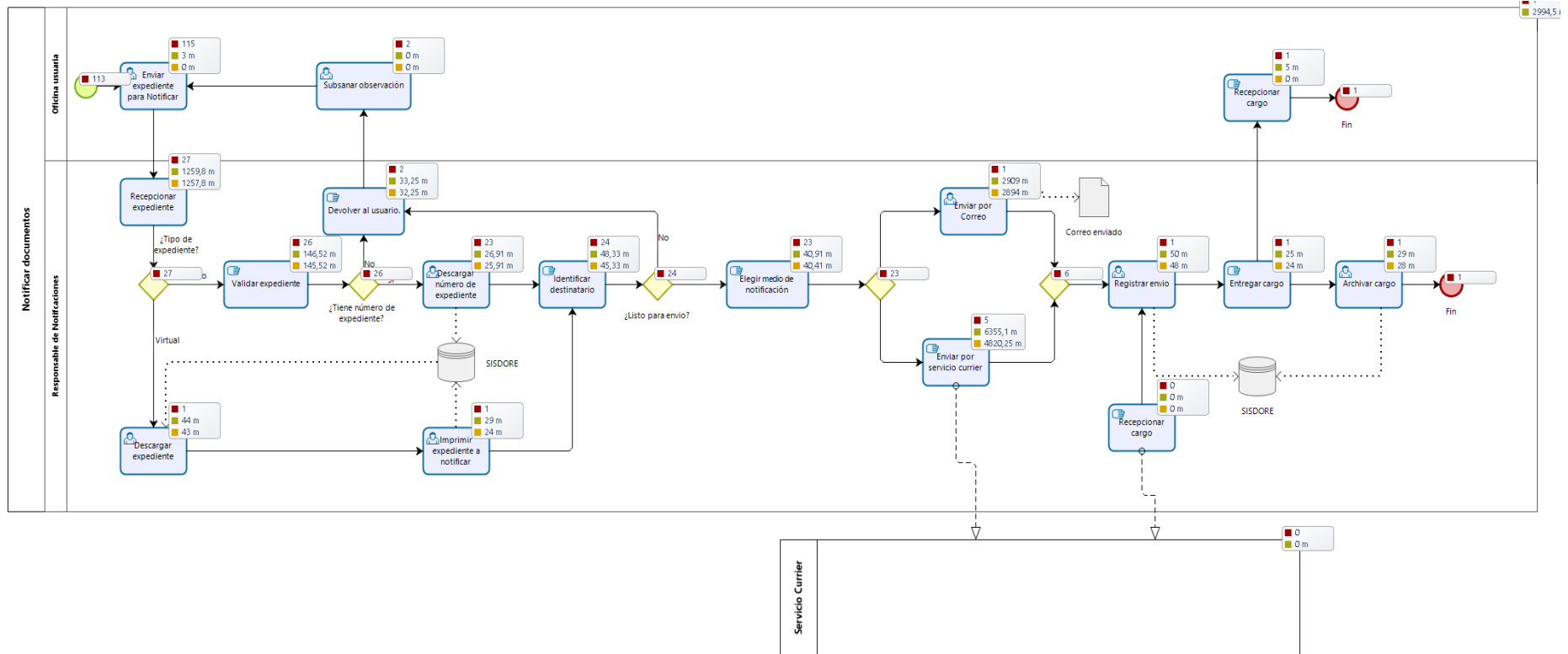


Figura 22. Simulación As-Is en Bizagi del proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados de Simulación, análisis de tiempo y recursos del proceso notificar documentos.

Escenario					
Nombre	Escenario 1				
Unidad de tiempo	Minutos				
Duración	011,00:00:00				
Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Notificar documentos	Proceso	2	113	33m 30s	3d 3h 6m 30s
NoneStart	Evento de inicio	113			
¿Tiene número de expediente?	Compuerta	32	32		
Validar expediente	Tarea	32	32	1m	1h 46m 30s
Subsanar observación	Tarea	2	2	0	0
Descargar número de expediente	Tarea	32	32	1m	3d 21m 30s
Devolver al	Tarea	2	2	29m 30s	59m

Figura 23. Resultado de Simulación de tiempo del proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados obtenidos de la simulación de tiempo para el proceso notificar documentos.

- El tiempo mínimo que demora el proceso es de 33 minutos, 30 segundos para notificar documentos.
- El tiempo máximo es de 2 días, 2 horas, 6 minutos, 30 segundos.

Resultados obtenidos de la simulación de recursos para el proceso notificar documentos.

Recursos

Disponibilidad Costos

Recursos Cantidades por defecto

Responsable de notificaciones 1

Figura 24. Simulación de recursos del proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- En el rol de responsable de notificaciones solo trabaja 1 persona.

Información del Escenario

Nombre

Unidad de tiempo

Duración

Recurso	Uso
Responsable de notificaciones	99,39 %

Figura 25. Resultado de Simulación de recursos del proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- El rol responsable de notificaciones usa el 99.39 % de recursos.

Analisis de resultados para el proceso notificar documentos

- Se validó correctamente el diagrama.
- El tiempo minimo que se utiliza para el proceso notificar documentos en promedio es de **33 minutos y 30 segundos**, pero el proceso puede llegar a concluir dentro de las **3 días, 3 horas, 6 minutos y 30 segundos**, es decir, que puede demorar mas de 3 días en poder notificar un documento.
- El responsable de notificaciones emplea en un **99.39% de recursos, lo que indica que se encuentra saturado**, el problema identificado es que el personal realiza otra funciones tambien.
- Gracias a la simulacion se identificaron los puntos criticos, asi podemos implementar medidas proactivas para que se pueda maximar la efectividad generando un impacto positivo en los usuarios.

3. Diseño de procesos

En esta etapa se diseñó y transformó el proceso, obtuvimos el modelo To-Be alineado a como deberían ser los procesos tomando en cuenta las mejores prácticas del CBOOK v4.0.

3.1. Modelo To-Be del proceso administrar documentos

A continuación se muestra el modelo To-Be para el proceso administrar documentos, el modelo representa una visión optimizada y eficiente para estos flujos de trabajo y se incorporó las mejores prácticas y herramientas relacionadas con la gestión documental, se buscó reducir tiempo y recursos orientados a una simplificación de tareas.

Modelo To-Be del proceso administrar documentos.

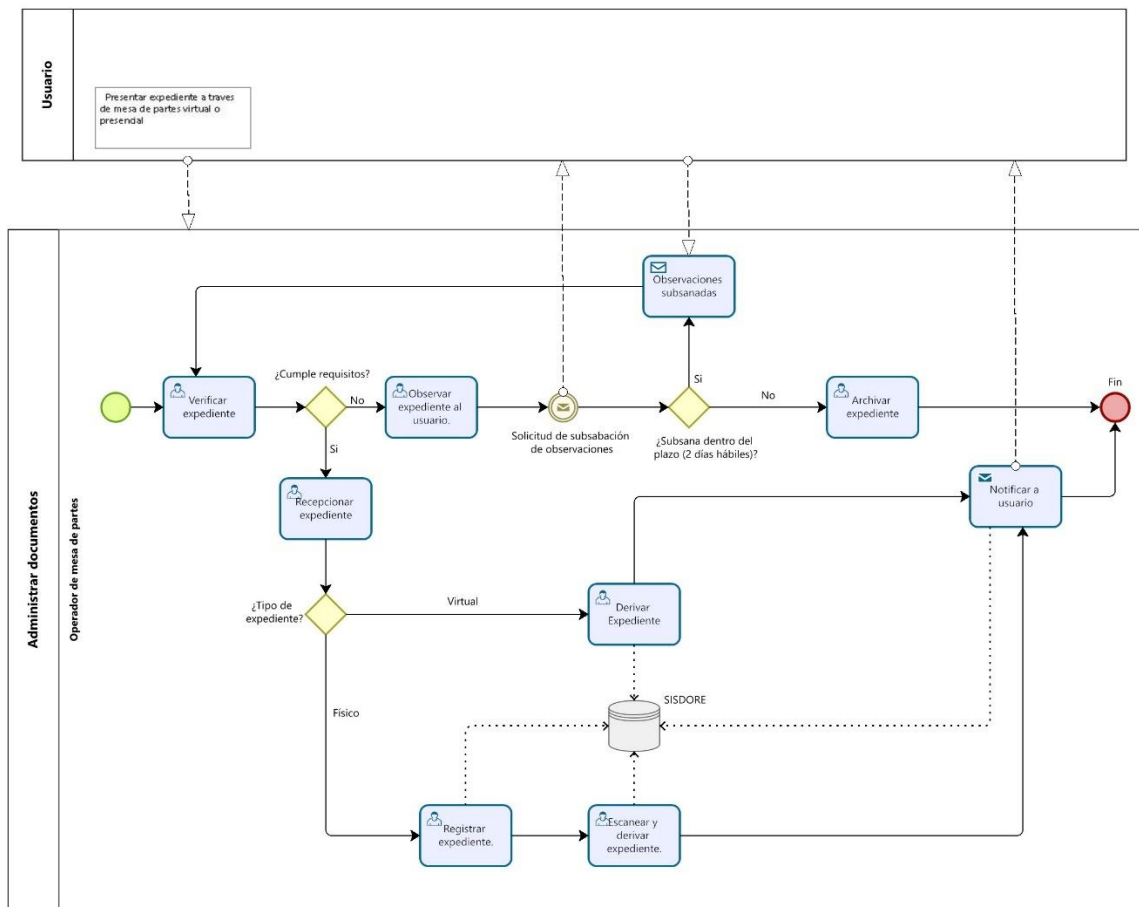


Figura 26. Modelo To-Be del proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

En la figura N° 26 se visualiza el flujo de trabajo después de realizar mejoras y optimizaciones, se destacan los cambios en comparación del proceso actual (As-Is), este modelo proporciona una visión clara de cómo se espera que funcione el modelo después de las mejoras lo que ayuda a simplificar las tareas reduciendo tiempo y recursos.

A continuación, en la figura N° 27, se presenta la simulación del proceso mejorado, tanto en tiempo y recursos.

Simulación del modelo To-Be del proceso administrar documentos.

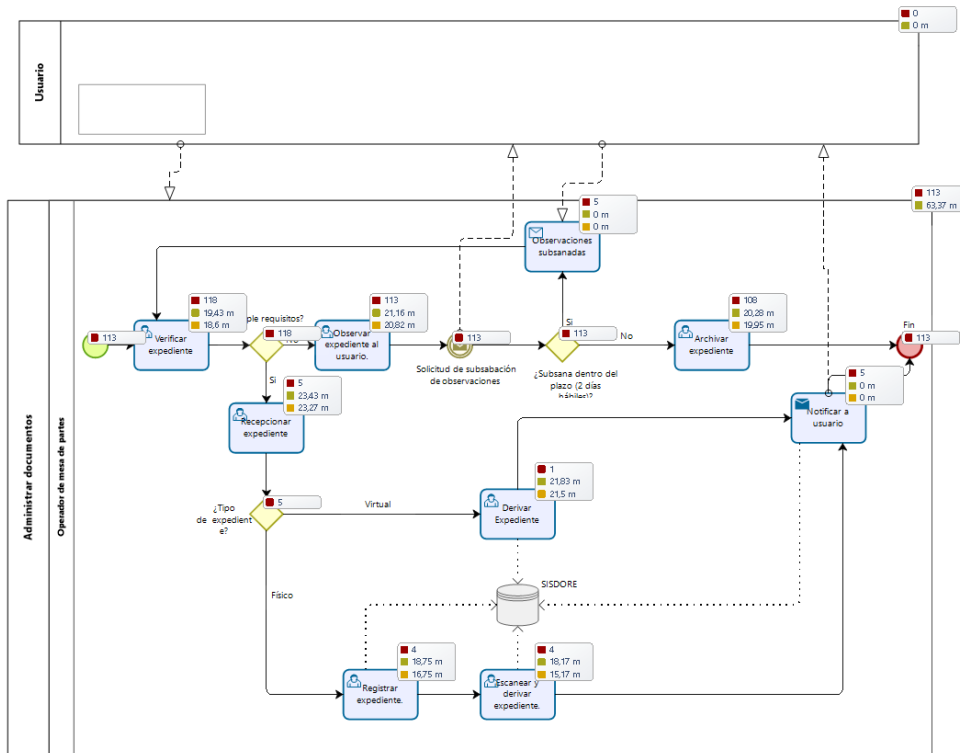


Figura 27. Simulación To-Be del proceso administrar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados de Simulación, análisis de tiempo y recursos del proceso administrar documentos en el modelo To-Be.

Información del Escenario					
Nombre	Escenario 1				
Unidad de tiempo	Minutos				
Duración	001,00:00:00				
Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Administrar documentos	Proceso	113	113	2m 20s	2h 4m 10s
¿Cumple requisitos?	Compuerta	118	118		
Solicitud de subsanación de observaciones	Evento intermedio	113	113		
Fin	Evento de Fin	113			
¿Tipo de expediente?	Compuerta	5	5		
Derivar Expediente	Tarea	1	1	21m 50s	21m 50s

Figura 28. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar documento.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados obtenidos de la simulación de tiempo en el modelo To-Be.

- El tiempo mínimo que demora el proceso es de 2 minutos, 20 segundos.
- El tiempo máximo es de 2 horas, 4 minutos, 10 segundos.

Resultados obtenidos de la simulación de recursos.

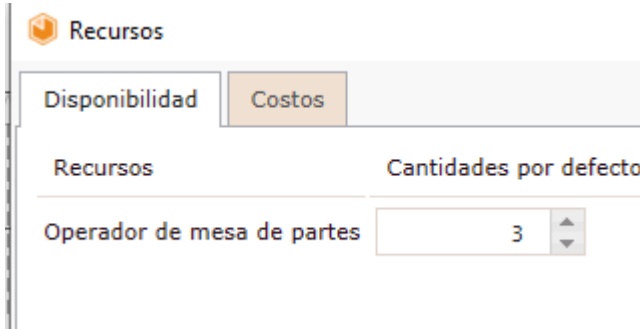


Figura 29. Asignación de recursos para administrar documentos.
Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- Para el modelo To-Be, se consideró a 3 operadores de mesa de partes para que puedan administrar el proceso, se determinó el rol para las 3 personas que trabajan actualmente.

Información del Escenario	
Nombre	Escenario 1
Unidad de tiempo	Minutos
Duración	001,00:00:00
Recurso	Uso
Operador de mesa de partes	16,61 %
	Total

- Respecto al recurso utilizado determinamos que al trabajar en el nuevo modelo el operador se encuentra más liberado para cada actividad es así que solo utiliza el 16.61 %.

Análisis de resultados del modelo To-Be para el proceso administrar documentos

- Se validó correctamente el diagrama.
- El tiempo mínimo que se utiliza para el proceso administrar documentos con este nuevo modelo en promedio es de **2 minutos y 20 segundos**, pero el proceso puede llegar a concluir dentro de las **2 horas, 4 minutos y 10 segundos**, es decir, que se redujo a solo 2 horas en promedio para cumplir con el proceso.
- Se indentificó el rol de operador de mesa de partes para las 3 personas que trabajan en el proceso de administrar, en este nuevo modelo solo se emplea un **16.61% de recursos, lo que indica que los operadores no se encuentra saturados**, gracias a este nuevo proceso se mejoró cada uno de las tareas.
- En el nuevo modelo To-Be mejoró el tiempo y la utilización de recursos lo cual ordenó cada una de las actividades y así poder cumplir con los objetivos.

3.2. Modelo TO-Be del proceso administrar archivo

El modelo se realizó a través de la evaluación e identificación de las áreas de mejora, se estableció los roles y responsabilidades claras para este proceso, se identificaron las actividades desde inicio a fin, asegurando una gestión efectiva y ordenada de los archivos.

Modelo To-Be del proceso administrar archivo.

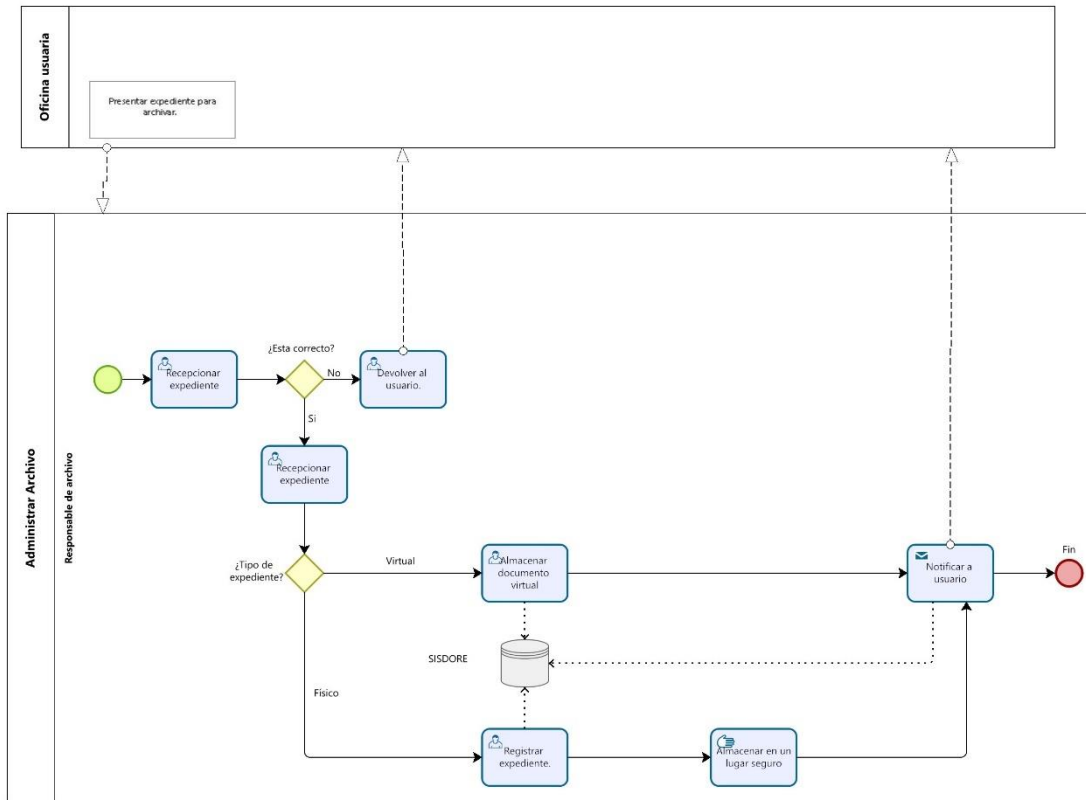


Figura 30. Modelo To-Be del proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

En la figura N° 30 podemos observar que se optimizó cada actividad a diferencia del proceso As-Is se consideró los procesos más importantes logrando cumplir con el objetivo. Además incorporé medidas para reducir tiempo y recursos identificando las tareas más importantes, se trabajó con documentos virtuales como también físicos.

A continuación se muestra la simulación del modelo To-Be, donde se resalta la mejora de tiempo y recursos.

Simulación del modelo To-Be del proceso administrar archivo.

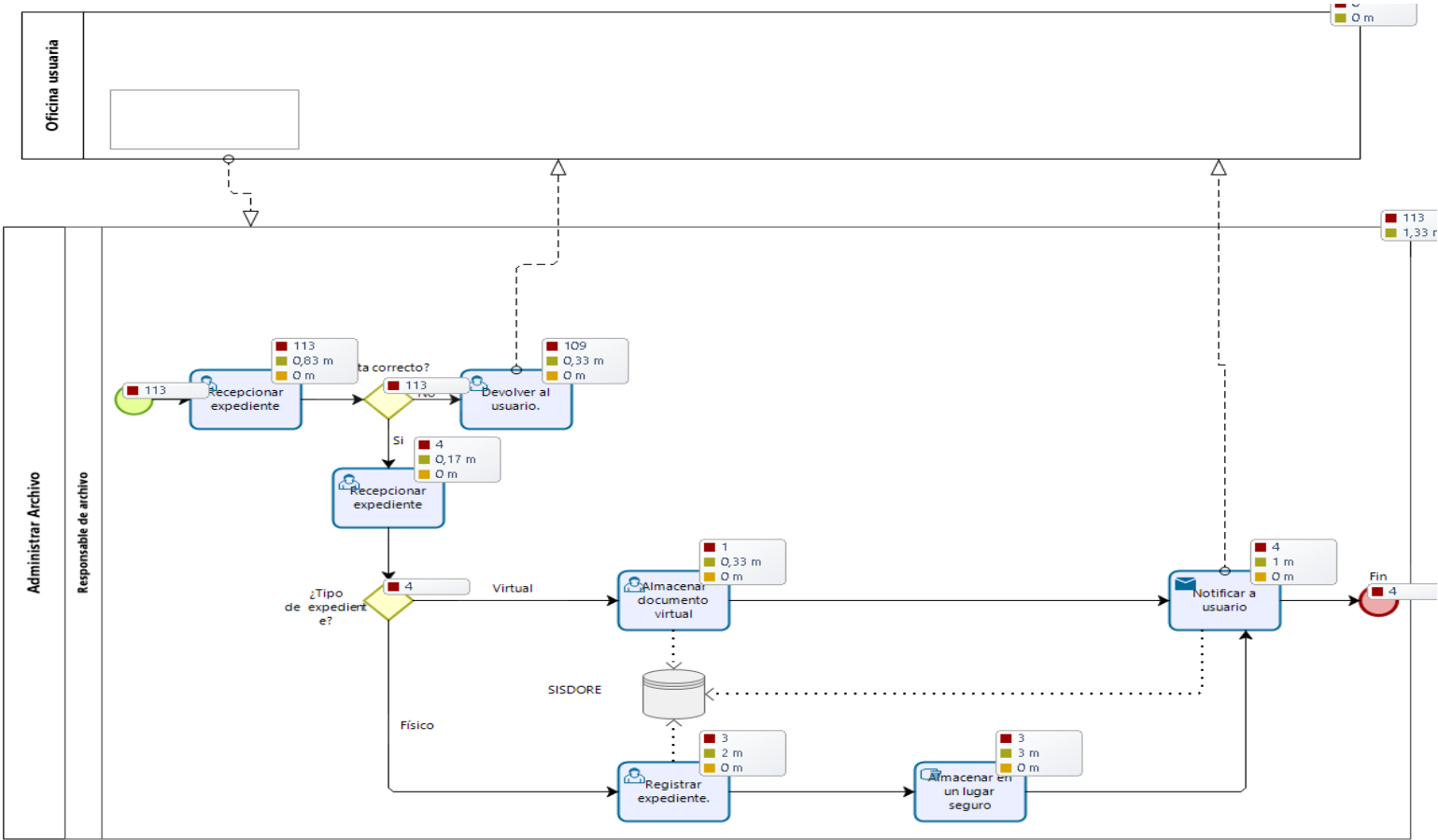


Figura 31. Simulación To-Be del proceso administrar archivo.
 Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados de Simulación, análisis de tiempo y recursos del proceso administrar archivo en el modelo To-Be.

Información del Escenario					
Nombre	Escenario 1				
Unidad de tiempo	Minutos				
Duración	011,00:00:00				
Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Administrar Archivo	Proceso	113	113	1m 10s	7m
¿Esta correcto?	Compuerta	113	113		
Fin	Evento de Fin	4			
¿Tipo de expediente?	Compuerta	4	4		
Almacenar documento virtual	Tarea	1	1	20s	20s
Recepcionar expediente	Tarea	4	4	10s	10s
Devolver al	Tarea	109	109	20s	20s


Figura 32. Resultado de Simulación de tiempo del proceso administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados obtenidos de la simulación de tiempo en el modelo To-Be.

- El tiempo mínimo que demora el proceso es de 1 minuto, 10 segundos.
- El tiempo máximo es de 7 minutos.

Resultados obtenidos de la simulación de recursos.

 Recursos

Disponibilidad Costos

Recursos Cantidades por defec

Responsable de archivo

Figura 33. Asignación de recursos para administrar archivo.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

En el modelo To-Be, de acuerdo a la figura N° 33, se consideró a un personal con el rol responsable de archivo.

Información del Escenario	
Nombre	Escenario 1
Unidad de tiempo	Minutos
Duración	011,00:00:00
Recurso	Uso
Responsable de archivo	0,95 %

Respecto al recurso utilizado determinamos que al trabajar en el nuevo modelo el operador se encuentra más liberado para cada actividad, es así que solo utiliza el 0.95 %.

Análisis de resultados del modelo To-Be para el proceso administrar archivo.

- Se validó correctamente el diagrama.
- El tiempo mínimo que se utiliza para el proceso administrar archivo con este nuevo modelo en promedio es de **1 minutos y 10 segundos**, pero el proceso puede llegar a concluir dentro de las **7 minutos y 00 segundos**, se logró reducir en gran medida el tiempo.
- Se indentificó el rol de responsable de archivo este proceso esta a cargo de 1 persona, en este nuevo modelo solo se emplea un **0.95% de recursos, lo que indica que los operadores no se encuentra saturados**, gracias a este nuevo proceso se mejoró cada uno de las tareas.
- En el nuevo modelo To-Be mejoró y redujo el tiempo y la utilización de recursos para el proceso administrar archivo.

3.3. Modelo TO-Be del proceso notificar documentos

A continuación se muestra el nuevo modelo To-Be para el proceso notificar documentos:

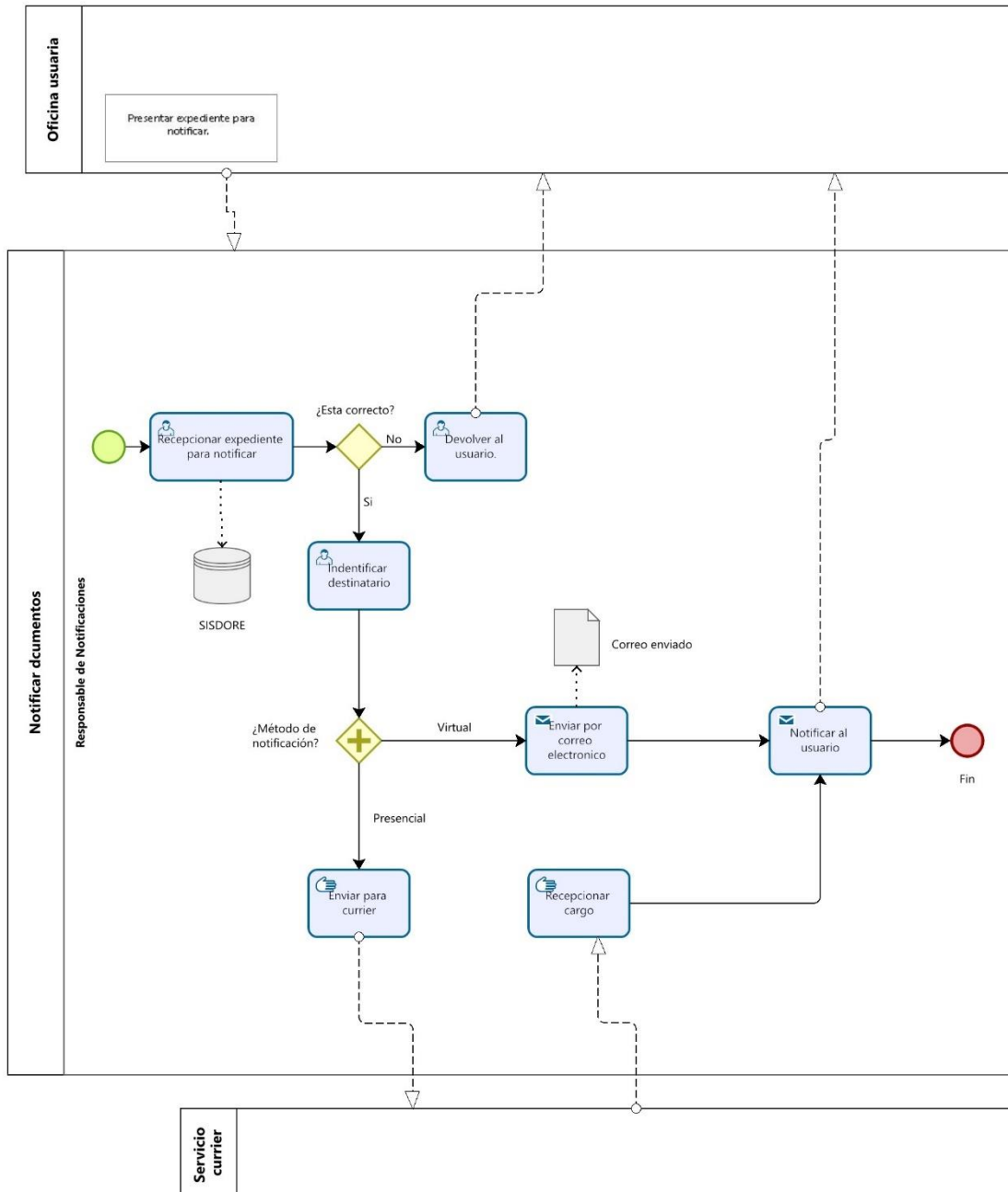


Figura 34. Modelo To-Be del proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

De acuerdo a la figura N° 34, se muestra el modelo To-Be del proceso notificar documentos, que tiene como objetivo entregar de manera satisfactoria los documentos que la oficina usuaria envía a la oficina de mesa de partes. El diagrama incluye los elementos necesarios para comprender el proceso, además indica las decisiones que se deben realizar para cada tarea.

Simulación del modelo To-Be del proceso notificar documentos.

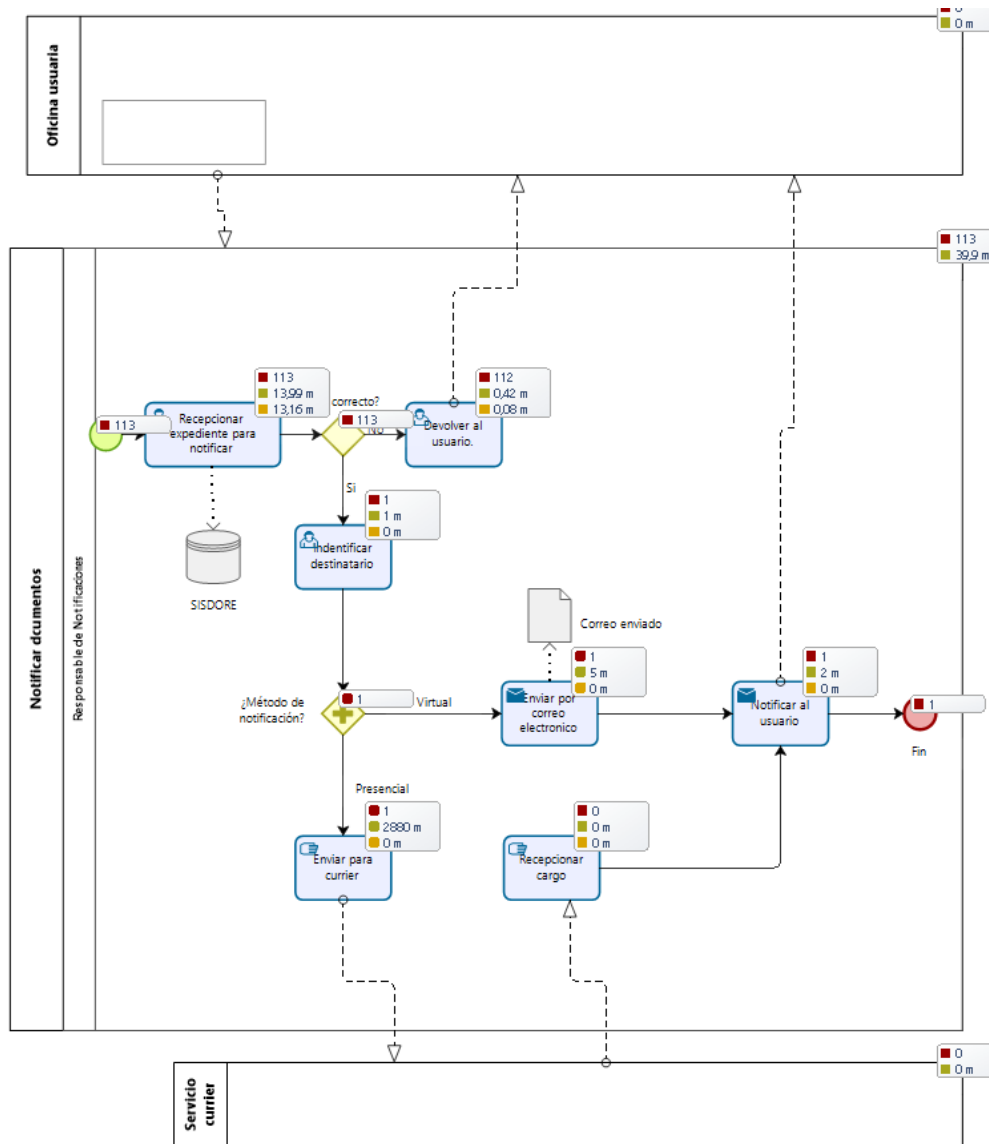


Figura 35. Simulación To-Be del proceso notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados de Simulación, análisis de tiempo y recursos del proceso notificar documentos en el modelo To-Be.

Información del Escenario					
Nombre	Escenario 1				
Unidad de tiempo	Minutos				
Duración	011,00:00:00				
Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
Notificar documentos	Proceso	64	113	3m	2d 18h 10m 23s
¿Esta correcto?	Compuerta	113	113		
Devolver al usuario.	Tarea	61	61	1m 10s	2h 11m
NoneStart	Evento de inicio	113			
Recepcionar expediente para notificar	Tarea	113	113	1m 50s	2d 11h 17m 53s
¿Método de notificación?	Compuerta	52	52		

Figura 36. Resultado de Simulación de tiempo del proceso notificar documento.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

Resultados obtenidos de la simulación de tiempo en el modelo To-Be.

- El tiempo mínimo que demora el proceso es de 3 minutos, 00 segundos.
- El tiempo máximo es de 2 días, 18 horas, 10 minutos, 23 segundos.

Resultados obtenidos de la simulación de recursos.

Recursos

Disponibilidad Costos

Recursos Cantidades por defec

Responsable de notificaciones

Figura 37. Asignación de recursos para notificar documentos.

Fuente: Elaboración propia - Bizagi.

- Para el modelo To-Be, se consideró a 1 responsable de notificaciones, se mantiene con el rol de acuerdo al modelo As-Is.

Información del Escenario	
Nombre	Escenario 1
Unidad de tiempo	Minutos
Duración	011,00:00:00
Recurso	Uso
Responsable de notificaciones	99,87 %

- Respecto al recurso utilizado determinamos que al trabajar en el nuevo modelo el operador se encuentra 99.87 %, que se emplea este rol todo el tiempo para poder cumplir con el objetivo de notificar documentos.

Análisis de resultados del modelo To-Be para el proceso notificar documentos.

- Se validó correctamente el diagrama.
- El tiempo mínimo que se utiliza para el proceso notificar documentos con este nuevo modelo en promedio es de **3 minutos y 00 segundos**, pero el proceso puede llegar a concluir dentro de **2 días, 18 horas, 10 minutos y 23 segundos**, se logró reducir en gran medida el tiempo.
- Se indentificó el rol de responsable de notificaciones este proceso esta a cargo de 1 persona, en este nuevo modelo emplea un **99.87% de recursos, lo que indica que cumple con sus funciones y utiliza todos sus recursos**, gracias a este nuevo proceso se mejoró cada uno de las tareas.
- En el nuevo modelo To-Be mejoró y redujo el tiempo y la utilización de recursos para el proceso notificar documentos.

Anexo 2 - Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Independiente:	Modelado de procesos	Número de Modelos Lógicos de Proceso AS-IS.	Método general: Científico-Cuantitativo				
¿De qué manera influye la gestión de procesos en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo?	Determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo.	La gestión de procesos influye significativamente en la gestión documental en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo.					Gestión de procesos	Análisis de procesos	Número de Simulaciones.	Método específico: Inductivo-deductivo.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:					Diseño de procesos	Números de Modelos Lógicos de Proceso TO-BE	Tipo de investigación: Aplicada.	
1. ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la administración de documentos?	1. Determinar la influencia de la gestión de procesos en la administración de documentos.	1. La gestión de procesos influye significativamente en la administración de documentos.	Dependiente:	Administración de documentos	Tiempo promedio para administrar documentos.	Nivel de investigación: Explicativa.				
2. ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la administración de archivos?	2. Determinar la influencia de la gestión de procesos en la administración de archivos.	2. La gestión de procesos influye significativamente en la administración de archivos.		Gestión Documentaria	Administración de archivos		Porcentaje de documentos archivados.	Diseño de investigación: Pre-experimental		
3. ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la notificación de documentos?	3. Determinar la influencia de la gestión de procesos en la notificación de documentos.	3. La gestión de procesos influye significativamente en la notificación de documentos.		Notificación de documentos	Cantidad de documentos notificados por día.		Población: 160 documentos.			
						Muestra: Probabilístico 113 documentos				
						Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Observación / Ficha de observación.				
						Técnicas de procesamiento y análisis de datos. SPSS				

Anexo 3 - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable	Técnica - Instrumento
Independiente: Gestión de procesos.	La gestión de procesos (BPM) es un enfoque disciplinado que abarca el análisis de procesos, el diseño de procesos y el modelado de procesos. Su objetivo es controlar procesos de negocios automatizados y no automatizados para lograr resultados consistentes y específicos alineados con los objetivos estratégicos de una organización. BPM implica la definición deliberada, colaborativa y cada vez más asistida por la tecnología, la mejora, la innovación y la gestión de procesos de negocios de extremo a extremo que impulsan los resultados, crean valor y permiten que una organización cumpla sus objetivos de negocios con mayor agilidad. (ABPMP, 2019 pág. 34)	Modelado de procesos	Número de Modelos Lógicos de Proceso AS-IS	Cuantitativa	Modelado de procesos - Diagrama de Flujos
		Análisis de procesos	Número de simulaciones.	Cuantitativa	Análisis de valor - Software de modelado
		Diseño de procesos	Números de Modelos Lógicos de Proceso TO-BE	Cuantitativa	BPM - Software de modelado

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable	Técnica - Instrumento
Dependiente: Gestión documental	(DEL CASTILLO, y otros, 2022 pág. 3) define que la gestión documental es el proceso integral que comprende la administración, organización y conservación de documentos, así como la notificación efectiva de documentos. Este enfoque implica la implementación de sistemas y procedimientos para crear, clasificar, almacenar y recuperar documentos, con el objetivo de asegurar su disponibilidad, cumpliendo el marco normativo institucional o empresarial.	Administración de documentos	Tiempo promedio para administrar documentos.	Cuantitativa	Observación – Ficha de observación
		Administración de archivos	Porcentaje de documentos archivados.	Cuantitativa	Observación – Ficha de observación cronometro
		Notificación de documentos	Cantidad de documentos notificados por día.	Cuantitativa	Observación – Ficha de observación

Anexo 4 - Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Ítem	Instrumento
Dependiente: Gestión Documental	Administrar documentos.	-Ítem -Fecha -Hora de inicio -Hora fin -Tiempo de proceso en minutos. -Tiempo en número. -Tiempo de proceso en segundos. Tiempo promedio para administrar documentos = (minuto (Tiempo de proceso en minutos) *60+segundo (Tiempo de proceso en segundos.))	Ficha de Observación
	Administrar archivos.	-Días. -Cantidad de documentos por archivar. -Cantidad de documentos archivados. -Porcentaje de documentos archivados. % de documentos archivados. = (Cantidad de documentos archivados/ Cantidad de documentos por archivar)	Ficha de Observación
	Notificar documentos.	- Días. - Cantidad de documentos por notificar. - Cantidad de documentos notificados. Cantidad de documentos notificados por día = Cantidad de documentos notificados	Ficha de Observación

Instrumento 2

Porcentaje de documentos archivados.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
 Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN			
N° de Ficha:	2		
Obsdervador:	Daniel Enrique Jara Ascanoa		
Entidad:	UGEL Huancayo		
Ubicación:	Jr. Atalaya 1280 - El Tambo		
Proceso observado:	Administrar archivo		
Indicador-.	Porcentaje de documentos archivados.		
Periodo de observacion:			
Días	Cantidad de documentos por archivar	Cantidad de documentos archivados	Porcentaje de documentos archivados.
TOTAL			

Fecha de aplicación: _____

Instrumento 3

Cantidad de documentos notificados por día.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN		
N° de Ficha:	3	
Obsdervador:	Daniel Enrique Jara Ascano	
Entidad:	UGEL Huancayo	
Ubicación:	Jr. Atalaya 1280 - El Tambo	
Proceso observado:	Notificar documentos.	
Indicador:	Cantidad de documentos notificados por día.	
Periodo de observacion:		
Días	Cantidad de documentos por notificar	Cantidad de documentos notificados
TOTAL		

Fecha de aplicación: _____

Instrumento 4

Ficha SIPOC.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN



FICHA SIPOC				
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes

Anexo 6 - Confiabilidad y validez del instrumento

Experto 01: Ficha de validez del instrumento de investigación - Tiempo promedio para administrar documentos.



FACULTAD DE INGENIERÍA

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: TIEMPO PROMEDIO PARA ADMINISTRAR DOCUMENTOS

TESISTA: JARA ASCANOA, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HJANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejar el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?						
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?				X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						39	

De 0 a 10: No válido, Reformular

De 11 a 20: No válido, modificar

De 21 a 30: Válido, mejorar

De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	JARA ASCANOA ALFREDO HUGO
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	

Experto 01: Ficha de validez del instrumento de investigación – Porcentaje de documentos archivados.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS.

TESISTA: JARA ASCANO, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?				X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?				X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						38	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	YAPIAS ROJAS DIFEEDO HUGO
Grado Académico:	MAGISTER
Firma:	

Experto 01: Ficha de validez del instrumento de investigación – Cantidad de documentos notificados por día.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: CANTIDAD DE DOCUMENTOS NOTIFICADOS POR DÍA.

TESISTA: JARA ASCANO, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?				X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						34	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	YAPIAS ROJAS ALFREDO HUGO
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	

Experto 02: Ficha de validez del instrumento de investigación - Tiempo promedio para administrar documentos.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: TIEMPO PROMEDIO PARA ADMINISTRAR DOCUMENTOS

TESISTA: JARA ASCANOA, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?				X		
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					X	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						39	

De 0 a 10: No valido, Reformular

De 11 a 20: No válido, modificar

De 21 a 30: Válido, mejorar

De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	BUSTINZA ZABANABAR EDUARDO ERDIE
Grado Académico:	DOCTOR
Firma:	

Experto 02: Ficha de validez del instrumento de investigación – Porcentaje de documentos archivados.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS.

TESISTA: JARA ASCANOVA, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?				X		
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					X	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?				X		
PUNTAJE TOTAL						38	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	BUSTINZA ZUASNABAR EDUARDO EDDIE
Grado Académico:	DOCTOR
Firma:	

Experto 02: Ficha de validez del instrumento de investigación – Cantidad de documentos notificados por día.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: CANTIDAD DE DOCUMENTOS NOTIFICADOS POR DÍA.

TESISTA: JARA ASCANO, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					✓	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					✓	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?				x		
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					x	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					x	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					x	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					x	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					x	
PUNTAJE TOTAL						39	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	RUSTINZA ZUASABAR EDUAR EDDIE
Grado Académico:	DOCTOR
Firma:	

Experto 03: Ficha de validez del instrumento de investigación - Tiempo promedio para administrar documentos.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: TIEMPO PROMEDIO PARA ADMINISTRAR DOCUMENTOS

TESISTA: JARA ASCANO, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejar el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?				X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						39	

- De 0 a 10: No válido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	GUERRA FLORES JOHN
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	

Experto 03: Ficha de validez del instrumento de investigación – Porcentaje de documentos archivados.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS.

TESISTA: JARA ASCANO, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?				X		
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?				X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						38	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	GUERRA FLORES JOHN
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	

Experto 03: Ficha de validez del instrumento de investigación – Cantidad de documentos notificados por día.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: CANTIDAD DE DOCUMENTOS NOTIFICADOS POR DÍA.

TESISTA: JARA ASCANOA, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					X	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						40	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	GUERRA G LORES JOHN
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	

Experto 04: Ficha de validez del instrumento de investigación - Tiempo promedio para administrar documentos.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: TIEMPO PROMEDIO PARA ADMINISTRAR DOCUMENTOS

TESISTA: JARA ASCANOA, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejar el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					X	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						38	

- De 0 a 10: No valido, Reformular:
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	CASAVICA CALDERO JHON GUSTAVO
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	<i>Casavica</i>

Experto 04: Ficha de validez del instrumento de investigación – Porcentaje de documentos archivados.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS.

TESISTA: JARA ASCANOA, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					X	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					X	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					X	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					X	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					X	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					X	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					X	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					X	
PUNTAJE TOTAL						38	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	Casavilca Edotzon Jhon Cristian
Grado Académico:	MAESTRO
Firma:	<i>[Firma manuscrita]</i>

Experto 04: Ficha de validez del instrumento de investigación – Cantidad de documentos notificados por día.



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL INDICADOR: CANTIDAD DE DOCUMENTOS NOTIFICADOS POR DÍA.

TESISTA: JARA ASCANO, DANIEL ENRIQUE

TÍTULO DE LA TESIS: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO"

FECHA: 04/04/2024

INSTRUCCIÓN: Estimado (a), especialista se le pide su colaboración para que luego de analizar y cotejas el referido instrumento de investigación, en base a su criterio y experiencia profesional, valide el instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 al 5 donde: **1. Totalmente de desacuerdo** **2. En desacuerdo** **3. Indiferente/no sabe** **4. De acuerdo** **5. Totalmente de acuerdo.**

ASPECTO DE VALIDACIÓN

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5	Observaciones y/o sugerencias
1	¿El diseño del instrumento de medición sigue los criterios adecuados para garantizar su fiabilidad y validez?					✓	
2	¿El instrumento de recolección de datos está alineado con el título y los objetivos de la investigación?					✓	
3	¿El instrumento de recolección de datos identifica y define claramente las variables de investigación?					✓	
4	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación?					✓	
5	¿Existe una relación clara entre el instrumento de recolección de datos y las variables de estudio identificadas?					✓	
6	¿El diseño del instrumento de medición facilita la posterior análisis y procesamiento de los datos recopilados?					✓	
7	¿El instrumento de medición está diseñado de manera que sea accesible y adecuado para la población objetivo de la investigación?					✓	
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de utilizar para garantizar la obtención de datos confiables?					✓	
PUNTAJE TOTAL						28	

- De 0 a 10: No valido, Reformular
- De 11 a 20: No válido, modificar
- De 21 a 30: Válido, mejorar
- De 31 a 40: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres:	Casavilca Colmenar Jhan Cayetano
Grado Académico:	Magister
Firma:	Casavilca C.

Anexo 7 - La data del procesamiento de datos

Ficha de observación Pre-Test - Tiempo promedio para administrar documentos.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN						
Nº de Ficha:	1					
Observador:	Daniel Enrique Jara Ascanao					
Entidad:	UGEL Huancayo					
Ubicación:	Jr. Atalaya 1280 - El Tambo					
Proceso observado:	Administrar Documentos					
Indicador:	Tiempo promedio para administrar documentos.					
Periodo de la observación:	04/12/2023 - 20/12/2023					
Ítem	Fecha	Hora de inicio	Hora fin	Tiempo del proceso en minutos	Tiempo en numero	Tiempo de proceso en segundos
1	04/12/2023	8:35:00	8:40:10	0:05:10	5.17	310
2	04/12/2023	8:42:00	8:46:33	0:04:33	4.55	273
3	04/12/2023	8:47:20	8:51:40	0:04:20	4.33	260
4	04/12/2023	8:52:00	8:59:11	0:07:11	7.18	431
5	04/12/2023	8:59:43	9:03:50	0:04:07	4.12	247
6	04/12/2023	9:04:00	9:08:01	0:04:01	4.02	241
7	04/12/2023	9:09:30	9:12:58	0:03:28	3.47	208
8	04/12/2023	9:13:05	9:17:58	0:04:53	4.88	293
9	04/12/2023	9:18:00	9:23:10	0:05:10	5.17	310
10	04/12/2023	9:29:03	9:34:39	0:05:36	5.60	336
11	05/12/2023	10:41:00	10:46:20	0:05:20	5.33	320
12	05/12/2023	10:47:00	10:51:40	0:04:40	4.67	280
13	05/12/2023	10:52:00	10:56:50	0:04:50	4.83	290
14	05/12/2023	10:57:10	11:01:30	0:04:20	4.33	260
15	05/12/2023	11:02:00	11:06:40	0:04:40	4.67	280
16	05/12/2023	11:07:20	11:11:33	0:04:13	4.22	253
17	05/12/2023	11:12:00	11:16:10	0:04:10	4.17	250
18	05/12/2023	11:17:15	11:21:50	0:04:35	4.58	275
19	05/12/2023	11:22:00	11:26:55	0:04:55	4.92	295
20	05/12/2023	11:27:00	11:32:20	0:05:20	5.33	320
21	06/12/2023	8:31:10	8:35:30	0:04:20	4.33	260
22	06/12/2023	8:36:40	8:42:33	0:05:53	5.88	353
23	06/12/2023	8:43:10	8:46:40	0:03:30	3.50	210
24	06/12/2023	8:48:00	8:54:11	0:06:11	6.18	371
25	06/12/2023	8:55:50	9:00:03	0:04:13	4.22	253
26	06/12/2023	9:01:19	9:05:57	0:04:38	4.63	278
27	06/12/2023	9:06:30	9:10:30	0:04:00	4.00	240
28	06/12/2023	9:11:08	9:15:38	0:04:30	4.50	270
29	06/12/2023	9:16:00	9:21:10	0:05:10	5.17	310
30	06/12/2023	9:23:00	9:28:15	0:05:15	5.25	315
31	11/12/2023	10:47:00	10:51:40	0:04:40	4.67	280
32	11/12/2023	10:52:00	10:56:50	0:04:50	4.83	290
33	11/12/2023	10:57:10	11:01:30	0:04:20	4.33	260
34	11/12/2023	11:02:00	11:06:40	0:04:40	4.67	280

35	11/12/2023	11:07:20	11:11:33	0:04:13	4.22	253
36	11/12/2023	11:12:00	11:16:10	0:04:10	4.17	250
37	11/12/2023	11:17:15	11:21:50	0:04:35	4.58	275
38	11/12/2023	11:22:00	11:26:55	0:04:55	4.92	295
39	11/12/2023	11:27:00	11:32:20	0:05:20	5.33	320
40	11/12/2023	11:33:00	11:38:45	0:05:45	5.75	345
41	12/12/2023	14:36:00	14:41:33	0:05:33	5.55	333
42	12/12/2023	14:42:20	14:46:40	0:04:20	4.33	260
43	12/12/2023	14:47:00	14:54:11	0:07:11	7.18	431
44	12/12/2023	14:55:43	15:00:50	0:05:07	5.12	307
45	12/12/2023	15:01:00	15:05:01	0:04:01	4.02	241
46	12/12/2023	15:06:30	15:10:30	0:04:00	4.00	240
47	12/12/2023	15:11:08	15:15:38	0:04:30	4.50	270
48	12/12/2023	15:16:00	15:21:10	0:05:10	5.17	310
49	12/12/2023	15:23:00	15:28:15	0:05:15	5.25	315
50	12/12/2023	15:30:00	15:37:20	0:07:20	7.33	440
51	13/12/2023	10:47:00	10:51:40	0:04:40	4.67	280
52	13/12/2023	10:52:00	10:56:50	0:04:50	4.83	290
53	13/12/2023	10:57:10	11:01:30	0:04:20	4.33	260
54	13/12/2023	11:02:00	11:06:40	0:04:40	4.67	280
55	13/12/2023	11:07:20	11:11:33	0:04:13	4.22	253
56	13/12/2023	11:12:00	11:16:10	0:04:10	4.17	250
57	13/12/2023	11:17:15	11:21:50	0:04:35	4.58	275
58	13/12/2023	11:22:00	11:26:55	0:04:55	4.92	295
59	13/12/2023	11:27:00	11:32:20	0:05:20	5.33	320
60	13/12/2023	11:33:00	11:39:45	0:06:45	6.75	405
61	14/12/2023	14:36:00	14:41:33	0:05:33	5.55	333
62	14/12/2023	14:42:20	14:46:40	0:04:20	4.33	260
63	14/12/2023	14:47:00	14:54:11	0:07:11	7.18	431
64	14/12/2023	14:55:43	15:00:50	0:05:07	5.12	307
65	14/12/2023	15:01:00	15:05:01	0:04:01	4.02	241
66	14/12/2023	15:06:30	15:10:30	0:04:00	4.00	240
67	14/12/2023	15:11:08	15:15:38	0:04:30	4.50	270
68	14/12/2023	15:16:00	15:21:10	0:05:10	5.17	310
69	14/12/2023	15:23:00	15:28:15	0:05:15	5.25	315
70	14/12/2023	15:30:17	15:35:45	0:05:28	5.47	328
71	15/12/2023	10:47:00	10:51:40	0:04:40	4.67	280
72	15/12/2023	10:52:10	10:57:50	0:05:40	5.67	340
73	15/12/2023	10:57:10	11:01:30	0:04:20	4.33	260
74	15/12/2023	11:02:00	11:06:40	0:04:40	4.67	280
75	15/12/2023	11:07:20	11:11:43	0:04:23	4.38	263
76	15/12/2023	11:12:00	11:16:10	0:04:10	4.17	250
77	15/12/2023	11:17:15	11:21:57	0:04:42	4.70	282
78	15/12/2023	11:22:00	11:26:55	0:04:55	4.92	295
79	15/12/2023	11:27:20	11:32:57	0:05:37	5.62	337
80	15/12/2023	11:34:00	11:40:45	0:06:45	6.75	405
81	18/12/2023	8:32:14	8:37:55	0:05:41	5.68	341
82	18/12/2023	8:39:55	8:45:13	0:05:18	5.30	318
83	18/12/2023	8:46:20	8:51:55	0:05:35	5.58	335
84	18/12/2023	8:53:33	8:57:46	0:04:13	4.22	253
85	18/12/2023	8:58:10	9:02:10	0:04:00	4.00	240
86	18/12/2023	9:03:55	9:08:17	0:04:22	4.37	262
87	18/12/2023	9:09:07	9:14:11	0:05:04	5.07	304
88	18/12/2023	9:15:33	9:19:47	0:04:14	4.23	254
89	18/12/2023	9:20:00	9:24:55	0:04:55	4.92	295
90	18/12/2023	9:26:00	9:32:20	0:06:20	6.33	380

91	18/12/2023	9:34:55	9:40:32	0:05:37	5.62	337
92	18/12/2023	9:41:10	9:45:56	0:04:46	4.77	286
93	18/12/2023	9:47:11	9:52:07	0:04:56	4.93	296
94	19/12/2023	14:36:00	14:41:33	0:05:33	5.55	333
95	19/12/2023	14:42:20	14:46:40	0:04:20	4.33	260
96	19/12/2023	14:49:00	14:54:11	0:05:11	5.18	311
97	19/12/2023	15:49:00	15:54:11	0:05:11	5.18	311
98	19/12/2023	16:09:00	16:16:11	0:07:11	7.18	431
99	19/12/2023	16:18:33	16:22:51	0:04:18	4.30	258
100	19/12/2023	16:23:01	16:28:10	0:05:09	5.15	309
101	19/12/2023	16:32:00	16:37:12	0:05:12	5.20	312
102	19/12/2023	16:40:19	16:45:12	0:04:53	4.88	293
103	19/12/2023	16:49:12	16:55:55	0:06:43	6.72	403
104	20/12/2023	11:33:00	11:38:10	0:05:10	5.17	310
105	20/12/2023	11:39:00	11:43:55	0:04:55	4.92	295
106	20/12/2023	11:44:00	11:48:30	0:04:30	4.50	270
107	20/12/2023	11:49:00	11:53:45	0:04:45	4.75	285
108	20/12/2023	11:54:00	11:58:20	0:04:20	4.33	260
109	20/12/2023	11:59:00	12:03:10	0:04:10	4.17	250
110	20/12/2023	12:04:00	12:08:55	0:04:55	4.92	295
111	20/12/2023	12:09:00	12:14:30	0:05:30	5.50	330
112	20/12/2023	12:15:00	12:20:45	0:05:45	5.75	345
113	20/12/2023	12:21:00	12:25:20	0:04:20	4.33	260

Fecha de aplicación: El presente cuadro muestra el tiempo promedio para el proceso administrar documentos, realizados en las fechas del 04/12/2023 al 20/12/2023.



Dr. Walter Raúl Ore Ramoq
DIRECTOR DE LA OFICINA MUNICIPAL DE LA UNIÓN

Ficha de observación Post-Test - Tiempo promedio para administrar documentos.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN						
N° de Ficha:	2					
Observador:	Daniel Enrique Jara Ascano					
Entidad:	UGEL Huancayo					
Ubicación:	Jr. Atalaya 1280 - El Tambo					
Proceso observado:	Administrar Documentos					
Indicador:	Tiempo promedio para administrar documentos.					
Periodo de la observación:	11/03/2024 - 25/03/2024					
Ítem	Fecha	Hora de inicio	Hora fin	Tiempo del proceso en minutos	Tiempo en numero	Tiempo de proceso en segundos
1	11/03/2024	8:32:00	8:34:10	0:02:10	2.17	130
2	11/03/2024	8:35:10	8:37:33	0:02:23	2.38	143
3	11/03/2024	8:38:00	8:40:11	0:02:11	2.18	131
4	11/03/2024	8:42:00	8:45:00	0:03:00	3.00	180
5	11/03/2024	8:46:00	8:48:10	0:02:10	2.17	130
6	11/03/2024	8:50:00	8:52:03	0:02:03	2.05	123
7	11/03/2024	8:53:00	8:55:30	0:02:30	2.50	150
8	11/03/2024	8:56:10	8:58:44	0:02:34	2.57	154
9	11/03/2024	8:59:11	9:02:10	0:02:59	2.98	179
10	11/03/2024	9:03:20	9:05:20	0:02:00	2.00	120
11	12/03/2024	9:41:00	9:43:15	0:02:15	2.25	135
12	12/03/2024	9:44:00	9:46:11	0:02:11	2.18	131
13	12/03/2024	9:46:50	9:48:55	0:02:05	2.08	125
14	12/03/2024	9:49:00	9:51:09	0:02:09	2.15	129
15	12/03/2024	9:52:10	9:54:22	0:02:12	2.20	132
16	12/03/2024	9:55:00	9:57:55	0:02:55	2.92	175
17	12/03/2024	9:58:10	10:01:10	0:03:00	3.00	180
18	12/03/2024	10:02:00	10:04:02	0:02:02	2.03	122
19	12/03/2024	10:05:00	10:06:59	0:01:59	1.98	119
20	12/03/2024	10:07:50	10:10:17	0:02:27	2.45	147
21	13/03/2024	14:30:00	14:32:10	0:02:10	2.17	130
22	13/03/2024	14:32:30	14:34:53	0:02:23	2.38	143
23	13/03/2024	14:35:00	14:37:11	0:02:11	2.18	131
24	13/03/2024	14:38:00	14:41:00	0:03:00	3.00	180
25	13/03/2024	14:42:00	14:44:10	0:02:10	2.17	130
26	13/03/2024	14:45:00	14:47:03	0:02:03	2.05	123
27	13/03/2024	14:48:00	14:50:30	0:02:30	2.50	150
28	13/03/2024	14:51:10	14:53:44	0:02:34	2.57	154
29	13/03/2024	14:54:30	14:57:30	0:03:00	3.00	180
30	13/03/2024	14:58:30	15:00:30	0:02:00	2.00	120
31	14/03/2024	8:32:00	8:34:10	0:02:10	2.17	130
32	14/03/2024	8:35:10	8:37:33	0:02:23	2.38	143
33	14/03/2024	8:38:00	8:40:11	0:02:11	2.18	131
34	14/03/2024	8:42:00	8:45:10	0:03:10	3.17	190

35	14/03/2024	8:46:00	8:48:10	0:02:10	2.17	130
36	14/03/2024	8:50:00	8:52:03	0:02:03	2.05	123
37	14/03/2024	8:53:00	8:55:30	0:02:30	2.50	150
38	14/03/2024	8:56:10	8:58:44	0:02:34	2.57	154
39	14/03/2024	8:59:11	9:02:10	0:02:59	2.98	179
40	14/03/2024	9:03:20	9:05:20	0:02:00	2.00	120
41	15/03/2024	9:41:00	9:43:15	0:02:15	2.25	135
42	15/03/2024	9:44:00	9:46:11	0:02:11	2.18	131
43	15/03/2024	9:46:50	9:48:55	0:02:05	2.08	125
44	15/03/2024	9:49:00	9:51:09	0:02:09	2.15	129
45	15/03/2024	9:52:10	9:54:22	0:02:12	2.20	132
46	15/03/2024	9:55:00	9:57:14	0:02:14	2.23	134
47	15/03/2024	9:58:10	10:01:02	0:02:52	2.87	172
48	15/03/2024	10:02:00	10:04:02	0:02:02	2.03	122
49	15/03/2024	10:05:00	10:06:59	0:01:59	1.98	119
50	15/03/2024	10:07:50	10:10:17	0:02:27	2.45	147
51	18/03/2024	8:32:00	8:34:10	0:02:10	2.17	130
52	18/03/2024	8:35:10	8:37:33	0:02:23	2.38	143
53	18/03/2024	8:38:00	8:40:11	0:02:11	2.18	131
54	18/03/2024	8:42:00	8:44:01	0:02:01	2.02	121
55	18/03/2024	8:46:00	8:48:10	0:02:10	2.17	130
56	18/03/2024	8:50:00	8:52:03	0:02:03	2.05	123
57	18/03/2024	8:53:00	8:55:30	0:02:30	2.50	150
58	18/03/2024	8:56:10	8:58:44	0:02:34	2.57	154
59	18/03/2024	8:59:11	9:02:10	0:02:59	2.98	179
60	18/03/2024	9:03:20	9:05:20	0:02:00	2.00	120
61	19/03/2024	14:30:00	14:32:15	0:02:15	2.25	135
62	19/03/2024	14:32:30	14:34:41	0:02:11	2.18	131
63	19/03/2024	14:35:00	14:37:05	0:02:05	2.08	125
64	19/03/2024	14:38:00	14:40:09	0:02:09	2.15	129
65	19/03/2024	14:41:00	14:43:12	0:02:12	2.20	132
66	19/03/2024	14:44:00	14:46:35	0:02:35	2.58	155
67	19/03/2024	14:47:10	14:49:20	0:02:10	2.17	130
68	19/03/2024	14:51:00	14:53:02	0:02:02	2.03	122
69	19/03/2024	14:54:00	14:55:59	0:01:59	1.98	119
70	19/03/2024	14:56:30	14:59:00	0:02:30	2.50	150
71	20/03/2024	9:41:00	9:43:15	0:02:15	2.25	135
72	20/03/2024	9:44:00	9:46:11	0:02:11	2.18	131
73	20/03/2024	9:46:51	9:48:55	0:02:04	2.07	124
74	20/03/2024	9:49:00	9:51:09	0:02:09	2.15	129
75	20/03/2024	9:52:10	9:54:22	0:02:12	2.20	132
76	20/03/2024	9:55:00	9:57:55	0:02:55	2.92	175
77	20/03/2024	9:58:10	10:00:11	0:02:01	2.02	121
78	20/03/2024	10:02:00	10:04:02	0:02:02	2.03	122
79	20/03/2024	10:05:00	10:06:59	0:01:59	1.98	119
80	20/03/2024	10:07:30	10:10:17	0:02:47	2.78	167
81	21/03/2024	8:34:01	8:36:10	0:02:09	2.15	129
82	21/03/2024	8:37:10	8:39:33	0:02:23	2.38	143
83	21/03/2024	8:40:00	8:42:11	0:02:11	2.18	131
84	21/03/2024	8:44:00	8:46:59	0:02:59	2.98	179
85	21/03/2024	8:48:00	8:50:10	0:02:10	2.17	130
86	21/03/2024	8:52:00	8:54:03	0:02:03	2.05	123
87	21/03/2024	8:55:00	8:57:30	0:02:30	2.50	150
88	21/03/2024	8:58:10	9:00:44	0:02:34	2.57	154
89	21/03/2024	9:01:11	9:04:10	0:02:59	2.98	179
90	21/03/2024	9:05:20	9:07:20	0:02:00	2.00	120

91	22/03/2024	14:30:00	14:32:15	0:02:15	2.25	135
92	22/03/2024	14:32:30	14:34:41	0:02:11	2.18	131
93	22/03/2024	14:35:00	14:37:05	0:02:05	2.08	125
94	22/03/2024	14:38:00	14:40:09	0:02:09	2.15	129
95	22/03/2024	14:41:00	14:43:12	0:02:12	2.20	132
96	22/03/2024	14:44:00	14:46:55	0:02:55	2.92	175
97	22/03/2024	14:47:10	14:49:11	0:02:01	2.02	121
98	22/03/2024	14:51:00	14:53:02	0:02:02	2.03	122
99	22/03/2024	14:54:00	14:55:59	0:01:59	1.98	119
100	22/03/2024	14:56:30	14:59:00	0:02:30	2.50	150
101	25/03/2024	8:34:00	8:36:10	0:02:10	2.17	130
102	25/03/2024	8:37:10	8:39:33	0:02:23	2.38	143
103	25/03/2024	8:40:00	8:42:11	0:02:11	2.18	131
104	25/03/2024	8:44:10	8:46:00	0:01:50	1.83	110
105	25/03/2024	8:48:00	8:50:10	0:02:10	2.17	130
106	25/03/2024	8:52:00	8:54:03	0:02:03	2.05	123
107	25/03/2024	8:55:00	8:57:30	0:02:30	2.50	150
108	25/03/2024	8:58:10	9:00:44	0:02:34	2.57	154
109	25/03/2024	9:01:11	9:04:10	0:02:59	2.98	179
110	25/03/2024	9:05:20	9:07:20	0:02:00	2.00	120
111	25/03/2024	9:43:00	9:45:15	0:02:15	2.25	135
112	25/03/2024	9:46:00	9:48:11	0:02:11	2.18	131
113	25/03/2024	9:48:50	9:50:55	0:02:05	2.08	125

Fecha de aplicación: El presente cuadro muestra el tiempo promedio para el proceso administrar documentos, realizados en las fechas del 11/03/2024 al 25/03/2024.



Dr. Walter Raúl Ore Ramoq
DIRECTOR DE LA UGEL HUANCAYO

Ficha de observación Pre-Test - Porcentaje de documentos archivados.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
 Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN			
N° de Ficha:		3	
Obsdervador:		Daniel Enrique Jara Ascanao	
Entidad:		UGEL Huancayo	
Ubicación:		Jr. Atalaya 1280 - El Tambo	
Proceso observado:		Administrar archivos	
Indicador-.		Porcentaje de documentos archivados.	
Periodo de observacion:		04/12/2023 - 20/12/2023	
Días	Cantidad de documentos por archivar	Cantidad de documentos archivados	Porcentaje de documentos archivados.
Día 1	13	10	77%
Día 2	11	9	82%
Día 3	8	6	75%
Día 4	9	6	67%
Día 5	11	8	73%
Día 6	12	10	83%
Día 7	13	9	69%
Día 8	8	6	75%
Día 9	11	8	73%
Día 10	8	6	75%
Día 11	9	6	67%
TOTAL	113		

Fecha de aplicación: El presente cuadro muestra porcentaje de documentos archivados para el proceso administrar archivos realizados en las fechas del 04/12/2023 al 18/12/2023.

Dr. Walter Raúl Ore Ransop
 DIRECTOR DE LA UGEL HUANCAYO

Ficha de observación Post-Test - Porcentaje de documentos archivados



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
 Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN			
N° de Ficha:		4	
Observador:		Daniel Enrique Jara Ascanao	
Entidad:		UGEL Huancayo	
Ubicación:		Jr. Atalaya 1280 - El Tambo	
Proceso observado:		Administrar archivos	
Indicador-		Porcentaje de documentos archivados.	
Periodo de observacion:		11/03/2024 - 25/03/2024	
Días	Cantidad de documentos por archivar	Cantidad de documentos archivados	Porcentaje de documentos archivados.
Día 1	13	12	92%
Día 2	11	11	100%
Día 3	8	7	88%
Día 4	9	8	89%
Día 5	11	10	91%
Día 6	12	11	92%
Día 7	13	12	92%
Día 8	8	7	88%
Día 9	11	9	82%
Día 10	8	8	100%
Día 11	9	8	89%
TOTAL	113		

Fecha de aplicación: El presente cuadro muestra porcentaje de documentos archivados para el proceso administrar archivos realizados en las fechas del 11/03/2024 al 25/03/2024.

Dr. Walter Raúl Ore Ramo
 DIRECTOR DE LA UGEL HUANCAYO

Ficha de observación Pre-Test – Cantidad de documentos notificados por día.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
 Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN		
N° de Ficha:	5	
Obsdervador:	Daniel Enrique Jara Ascano	
Entidad:	UGEL Huancayo	
Ubicación:	Jr. Atalaya 1280 - El Tambo	
Proceso observado:	Notificar documentos.	
Indicador:	Cantidad de documentos notificados por día.	
Periodo de observacion:	04/12/2023 - 20/12/2023	
Días	Cantidad de documentos por notificar	Cantidad de documentos notificados
Día 1	11	9
Día 2	13	8
Día 3	9	6
Día 4	8	5
Día 5	13	6
Día 6	12	9
Día 7	8	6
Día 8	12	8
Día 9	8	4
Día 10	9	6
Día 11	10	7
TOTAL	113	

Fecha de aplicación: El presente cuadro muestra la cantidad de documentos notificados por día para el proceso notificar documentos realizados en las fechas del 04/12/2023 al 18/12/2023.

Dr. Walter Raúl Ore Ramos
 DIRECTOR DE LA UGEL HUANCAYO

Ficha de observación Post-Test - Cantidad de documentos notificados por día.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
Y COMPUTACIÓN



FICHA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN		
N° de Ficha:	6	
Obsdervador:	Daniel Enrique Jara Ascano	
Entidad:	UGEL Huancayo	
Ubicación:	Jr. Atalaya 1280 - El Tambo	
Proceso observado:	Notificar documentos.	
Indicador:	Cantidad de documentos notificados por día.	
Periodo de observacion:	11/03/2024 - 25/03/2024	
Días	Cantidad de documentos por notificar	Cantidad de documentos notificados
Día 1	11	10
Día 2	13	13
Día 3	9	8
Día 4	8	7
Día 5	13	12
Día 6	12	11
Día 7	8	7
Día 8	12	10
Día 9	8	8
Día 10	9	8
Día 11	10	9
TOTAL	113	

Fecha de aplicación: El presente cuadro muestra la cantidad de documentos notificados por día para el proceso notificar documentos realizados en las fechas del 11/03/2024 al 25/03/2024.



 Dr. Walter Raúl Ore Ruanos
 DIRECTOR DE LA UGEL HUANCAYO

Anexo 8 - Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN

Consentimiento Informado para Participación en la Investigación

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANCAYO, 2022".

Investigador Responsable: Daniel Enrique Jara Ascano

Objetivo General de la Investigación: Determinar la influencia de la gestión de procesos en la mejora de la gestión documentaria en la oficina de mesa de partes de la UGEL Huancayo.

Descripción del Estudio: Usted ha sido seleccionado(a) para participar en esta investigación, que busca comprender la relación entre la innovación tecnológica y la competitividad empresarial en las microempresas de Huancayo. Su participación implica responder preguntas relacionadas con las prácticas tecnológicas y estrategias empresariales de su organización.

Procedimiento:

1. La participación en la investigación implicará autorización para que el investigador recabe información necesaria.
2. Se autoriza el uso de los ambientes de la entidad para realizar la investigación.
3. Toda la información será tratada de manera confidencial y solo se utilizarán con fines de investigación.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial. Los resultados de la investigación se presentarán de manera agregada y no se revelará información que pueda identificarlo(a) individualmente.

Voluntariedad: Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Contacto: Si tiene alguna pregunta sobre la investigación o sus derechos como participante, puede ponerse en contacto con Daniel Enrique Jara Ascano, con el teléfono 994786342 y o al correo electrónico: djara@upla.edu.pe.

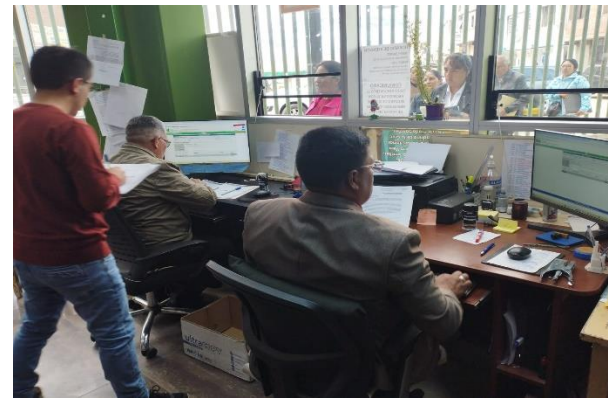
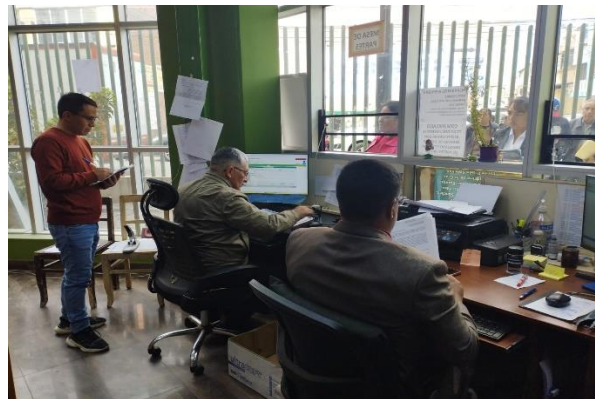
Aceptación: Al marcar la casilla a continuación, confirmo que he leído y comprendido la información proporcionada, y doy mi consentimiento para participar voluntariamente en esta investigación.

Acepto participar en la investigación. No acepto participar en la investigación.

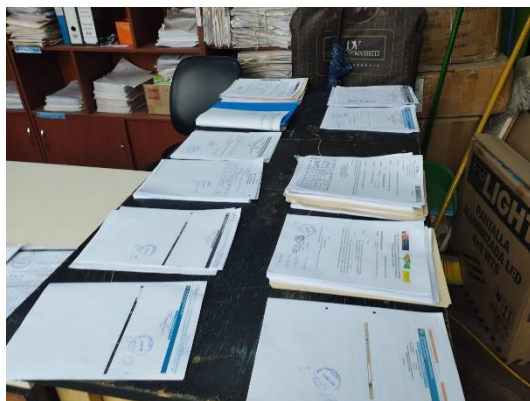
Nombres y apellidos: Walter Raúl Oré Ramos
Fecha: 01/11/2023

Anexo 9 - Fotografía de la aplicación del instrumento

Indicador: Tiempo promedio para administrar documentos.



Indicador: Porcentaje de documentos archivados.



Indicador: Cantidad de documentos notificados por día.

