UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2020"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AVALOS RAMÍREZ RICARDO

ESCOBAL CALIXTO ANDY BRAYAM

RAMÍREZ FABIÁN JAIRO

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 am .....del día Lunes 07 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICOS Y LA GESTION DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Ricardo Avalos Ramirez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 Hrs ....del día Lunes 07 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICOS Y LA GESTION DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Andy Brayam Escobal Calixto, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:00 Hrs ....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 Hrs del día Lunes 07 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"PROCESOS TECNICOS ARCHIVISTICOS Y LA GESTION DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Jairo Ramírez Fabian, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoría
l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:00 Hrs del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Asesor

Bach. Avalos Ramírez Ricardo
Tesista

Bach. Escobal Calixto Andy Brayam
Tesista

Bach. Ramírez Fabián Jairo
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0167-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2020"

Cuyo autor (es)	:	**AVALOS RAMÍREZ, RICARDO** **ESCOBAL CALIXTO, ANDY BRAYAM** **RAMÍREZ FABIÁN, JAIRO.**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10 %.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 21/04/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Ricardo Avalos Ramirez
Autor de la TESIS titulada:
"Procesos Tecnicos archivisticos y la Gestion documental en la Gerencia de Administracion tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020"

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dr. Lincoln F. Cachay Reyes
En la Facultad de: Cs. Economicas, administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2021

Email: ricardo0803z.rar@gmail.com Firma:

Teléfono: 955847286 DNI: 71475271

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Andy Brayam Escobal Calixto
Autor de la TESIS titulada:
"Procesos Técnicos Archivísticos y la Gestión Documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020"

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2021

Email: andyec16_98@hotmail.com Firma: 

Teléfono: 968 439 738 DNI: 70487369

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jairo Ramirez Fabián
Autor de la TESIS titulada:
Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de servicios de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachoy Reyes
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2021

Email: jairo_rf10@outlook.com Firma:

Teléfono: 954649254 DNI: 70766525

DEDICATORIA

A Dios por darnos esa oportunidad de seguir victorioso en estos momentos de pandemia, a mis padres por estar siempre apoyándome en este gran logro de mi título universitario.

Avalos.

A Dios por darnos vida sana por el momento, a mis papitos por ser aquellas personas que me dieron la oportunidad de seguir adelante en esta vida.

Escobal.

A Dios por ser aquel ser supremo que nos ilumina el camino hacia el bien, a mis padres por darme una educación y cuidar de mi durante toda esta etapa de mi vida.

Ramirez.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que dieron su apoyo en este gran reto de forjar y lograr nuestro anhelado título profesional y llegar a contribuir con el desarrollo de nuestra región y el país.

Por último, a nuestro grandioso asesor de la tesis al Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes por entrega total y sus aportes en nuestra investigación y así cumplir el logro de ser un profesional exitoso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....x

AGRADECIMIENTO xi

ÍNDICE DE TABLAS xv

ÍNDICE DE FIGURAS xvi

INDICE DE ANEXOS xvii

RESUMEN xviii

ABSTRACT xix

INTRODUCCIÓN xx

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

1.2.1. Problema general.....3

1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 4

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 5

1.4.1. Justificación Teórica.....5

1.4.2. Justificación Metodológica 5

1.4.3. Justificación Practica.....5

1.4.4. Justificación Social 6

1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 6

1.5.1. Hipótesis 6

1.5.2. Variables 7

1.5.3. Operacionalización de variables.....8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....10

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....10

2.1.1. Tesis internacionales.....10

2.1.2. Tesis nacionales.....12

2.1.3. Tesis locales 16

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA 16

2.2.1. Marco conceptual de la variable 1 procesos técnicos archivísticos 16

2.2.2. Marco conceptual de la variable 2 gestión documental.....21

2.2.3. Definición de términos básicos.....24

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....27

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 27

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....27

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....28

3.2.1. Población 28

3.2.2. Muestra 29

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....29

3.3.1. Técnicas 29
3.3.2. Instrumentos de recolección 29
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 30
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 30
3.6. TRATAMIENTOS DE DATOS 31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 32
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS 32
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD 34
4.3. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS DE ESTUDIO 34
4.4. DISCUSIÓN 37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 41
5.1. CONCLUSIONES 41
5.2. RECOMENDACIONES 43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 44
ANEXOS 48

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio 8

Tabla 2. Población de la investigación.....28

Tabla 3. Muestra de la investigación.....29

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 1 procesos técnicos archivísticos y sus dimensiones. 32

Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 2 gestión documental y sus dimensiones. 33

Tabla 6. Prueba de normalidad.....34

Tabla 7. Resultados de prueba de hipótesis general. 34

Tabla 8. Resultados de prueba de hipótesis especifica 1 35

Tabla 9. Resultados de prueba de hipótesis especifica 2 36

Tabla 10. Resultados de prueba de hipótesis especifica 3 36

Tabla 11. Resultados de prueba de hipótesis especifica 4 37

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema del diseño de investigación 28

Figura 2. Gráfico de barras de la variable 1 procesos técnicos archivísticos y sus dimensiones.....32

Figura 3. Gráfico de barras de la variable 2 gestión documental y sus dimensiones. 33

INDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Matriz de consistencia.....48

Anexo 2. Instrumentos.....49

Anexo 3. Fichas de 2 expertos.....53

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos.....54

Anexo 5. Coeficiente estadístico de alfa de Cronbach.....55

Anexo 6. Base de datos. 56

Anexo 7. Tabla de valores del coeficiente de Rho de Spearman.....57

Anexo 8. Resolución de aprobación y asesor de proyecto de tesis.....58

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020, fue una investigación aplicada, no experimental con diseño descriptivo correlacional, tuvo una población de tamaño 120 con una muestra no probabilística de 50 trabajadores, empleó como técnica la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios con escalas de likert. En cuanto a los resultados obtenidos se obtuvo que el 46% de los trabajadores precisaron que procesos técnicos archivísticos son normales y el 48% de ellos mismos la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es eficiente, así mismo se tuvo un Rho de 0.636 de correlación positiva fuerte y un Sig. (Bilateral) de 0.000<0.05, concluyendo que los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

Palabras claves: Procesos técnicos archivísticos, gestión documental, Gerencia de Servicios de Administración Tributaria, municipalidad.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between archival technical processes and document management in the Tax Administration Services Management of the provincial municipality of Coronel Portillo 2020, it was an applied, non-experimental research with a correlational descriptive design, it had a population of size 120 with a non-probabilistic sample of 50 workers, used the survey as a technique and its instruments were two questionnaires with Likert scales. Regarding the results obtained, it was obtained that 46% of the workers specified that archival technical processes are normal and 48% of themselves the document management in the Tax Administration Services Management of the provincial municipality of Coronel Portillo is efficient, Likewise, there was a Rho of 0.636 of strong positive correlation and a Sig. (Bilateral) of 0.000 <0.05, concluding that the archival technical processes have a direct and significant relationship with the document management in the Tax Administration Services Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo 2020.

Keywords: Archival technical processes, document management, Tax Administration Services Management, municipality.

INTRODUCCIÓN

Este estudio titulado “Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020”, busco principalmente la relación que existió entre las variables de estudios líneas antes mencionado en el título de esta investigación, así mismo los resultados obtenidos dieron respuesta a los objetivos y las hipótesis formuladas.

Este estudio está conformado por capítulos y dentro de ellas se especifican los puntos que sustentan el desarrollo de la misma:

En el capítulo I, se establece todo sobre el problema de la investigación.

En el capítulo II, se establece todo sobre el marco teórico.

En el capítulo III, se establece todo sobre la metodología empleada.

En el capítulo IV, se establece todo sobre los resultados y discusión.

En el capítulo V, se establece todo sobre las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, como últimos puntos dentro del informe final, es decir la tesis se precisa todo lo que corresponde sobre las referencias bibliográficas encontradas en los diversos repositorios de universidades internacional, nacional y local; así mismo se precisa los anexos tales como la matriz de consistencia, los instrumentos, las fichas de validación de expertos, la confiabilidad de los instrumentos, la base de datos obtenido, entre otros documentos muy relevantes de este estudio.

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En toda entidad pública en nuestro país se cuenta con diversos documentos de toda índole de acuerdo a su estructura y a su función frente a la sociedad, es decir al servicio que brinda al público en general y es consultada muchas veces por la alta dirección cuando se requiera en un momento de supervisión o auditoria, así mismo cuando la población o el cliente lo solicite de acuerdo a su necesidad o de su exigencia en obtenerlo y estos archivos deben de estar a la mano o estar accesible para dárselos a los que lo soliciten y esta de un otra manera refleja cuan sistematizado la tienen para resolver problemas que se presenten.

De lo mencionad líneas atrás, están referidos básicamente en los procesos técnicos archivísticos de una entidad pública y que son los diversos o conjunto de procedimientos o mecanismos que se hacen a los documentos con la intención de hacer fácil más accesible su consulta y búsqueda, es así que toda entidad pública del estado debe tener y hace esto sobre sus archivos y facilitar cuando los clientes o la población haga de su requerimiento o cuando exista una supervisión y/o auditoria documentaria por parte de entes externos y esto ayude a la búsqueda o acceso y tener una mejor comprensión y orden en el área u oficina de dicha entidad u organización.

Por otra también, se hace referencia a la gestión documental de toda entidad pública, es decir es la administración y documentación de los

archivos del día a día de una entidad, organización o empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y casi siempre ignoran las posibilidades de mejorar el proceso, lo cual esto hace que su gestión documental sea ineficiente e imposibilita la búsqueda y accesibilidad de los documentos, cuando las personas que acuden y gestionan o solicitan para alguna actividad y/o resolver un problema personal y/o profesional.

En la actualidad existen entidades públicas en el cual determinadas áreas poco y nada les interesa tener como protocolo en su función o actividad a desarrollar el proceso de técnico de sus archivos, y si lo hay lo realizan no como una práctica habitual sino como una exigencia y muchas veces en porcentajes menores y por ende esto genera una ineficiente gestión documentaria de lo que se genera durante el día o quizás de lo que se almacena durante un mes y todo esto genera en su conjunto muchas veces el rechazo de los cliente o la población inclusive en una buena gestión en el momento de una rendición de cuenta, supervisión auditoria por el estado o entidades competentes del gobierno de turno.

Es por ello que esta investigación se preocupó en estudiar el comportamiento sin manipular o alterar las variables procesos técnicos archivísticos y gestión documental que realizan los trabajadores de municipalidad portillana, es decir, se centrará principalmente en determinar la relación existente entre procesos técnicos archivísticos con la gestión documental que se realiza en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020, dando los mecanismos y procedimientos y tener sistematizados los diversos

documentos de los archivos de la oficina y de esta manera ayudar a tener un índice de gestión buena frente a la población y el gobierno.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la organización documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020?
- ¿Qué relación existe entre la descripción documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020?
- ¿Qué relación existe entre la conservación documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020?
- ¿Qué relación existe entre los servicios archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración

Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la organización documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Determinar la relación que existe entre la descripción documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Determinar la relación que existe entre la conservación documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Determinar la relación que existe entre los servicios archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de

Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

- Esta investigación se sustentó, debido a que creará nuevas teorías a partir de sus resultados obtenidos con respecto a las variables procesos técnicos archivísticos y gestión documental y estos conocimientos sean utilizados y/o consultados para futuros estudios en otros espacios y tiempos dados.

1.4.2. Justificación Metodológica

- En este apartado se justificó, ya que, proporcionará diversos medios (instrumentos) y mecanismos (técnicas y procedimientos estadísticos), así como un tipo de investigación específica (Aplicativa), para determinar la relación existente entre las variables procesos técnicos archivísticos y gestión documental, y sea parte de una solución que aqueja a muchas entidades u organizaciones en nuestro país.

1.4.3. Justificación Practica

- En este punto, este proyecto se justificó, ya que orientará de manera sencilla y útil de encontrar la relación entre las variables procesos técnicos archivísticos y gestión documental y de esta manera mejorar estos procesos y también acelerar la

gestión documentaria en las diversas empresa, entidades y organizaciones públicas y privadas.

1.4.4. Justificación Social

- En este apartado, daremos a conocer a la comunidad en su conjunto, entre ellos trabajadores, alta dirección y publico n general sobre la importancia que existe entre la relación de los procesos técnicos archivísticos y gestión documental, de esta manera ser útil en la solución inmediata de los diversos documentos solicitados o buscados y estas a su vez sean identificados y encontrados y así ayuden a hacer accesible a la comunidad en su conjunto.

1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.5.1. Hipótesis

1.5.1.1. Hipótesis general

- Los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

1.5.1.2. Hipótesis especificas

- La organización documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de

Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

- La descripción documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- La conservación documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Los servicios archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

1.5.2. Variables

1.5.2.1. Variable 1: Procesos técnicos archivísticos

- Definición conceptual

  De acuerdo a García, (2008) en su estudio de tesis de grado, sostuvo que los procesos técnicos archivísticos son:

  Herramientas fundamentales dentro de la organización documental y aseguró que su correcta aplicación es importante para el servicio de administración, custodia de los documentos, así como de la información que se

encuentra en ellos y dar pronta respuesta a los usuarios que lo solicitan, y por ello es importante la aplicación y desarrollo de estos. (p. 25)

- Definición operacional

  Esta variable se medirá operacionalmente con un cuestionario a partir de sus dimensiones: organización documental, descripción documental, conservación documental y servicios archivísticos.

1.5.2.1. Variable 2 gestión documental

- Definición conceptual

  Grimaldo y Puentes (2014) afirmaron en su trabajo de investigación que la gestión documental viene a ser: “Un procedimiento que se basa en el tratamiento y preservación de los documentos, que se inicia desde su creación hasta su preservación o eliminación considerando los principios de procedencia y orden natural” (p.38).

- Definición operacional

  Esta variable se medirá operacionalmente con un cuestionario a partir de sus dimensiones: administración y documentación.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Variable 1: *Procesos técnicos archivísticos*	Organización documental	- Clasificación de los documentos respetando el principio de procedencia - Ordenamiento de los documentos (orden alfabético y numérico) - Asignación de identificación de los documentos.	1, 2, 3, 4 y 5.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	**Variable 1:** Adecuado Normal Inadecuado **Dimensiones:** Adecuado Normal Inadecuado
	Descripción documental	- Elaboración y redacción de un inventario descriptivo de los documentos. - Elaboración de mapas, esquemas u organizadores visuales de las diversas descripciones de los documentos.	6, 7, 8, 9 y 10.		
	Conservación documental	- Actividades de limpieza del ambiente físico de los documentos. - Mantenimiento físico de los documentos. - Mantenimiento físico de los soportes de los documentos archivístico (fólderes, faster y grapas metálicas)	11, 12, 13, 14 y 15.		
	Servicios archivísticos	- Servicio de préstamo de los documentos. - Servicio de consulta de los documentos. - Servicios archivísticos mediante un sistema informático.	16, 17, 18, 19 y 20.		
Variable 2: *Gestión documental*	Administración	- Almacenamiento de los documentos. - Perdida de los documentos. - Espacio físico establecido para el archivo de los documentos.	1, 2, 3, 4 y 5.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	**Variable 1:** Eficiente Regular No eficiente **Dimensiones:** Eficiente Regular No eficiente
	Documentación	- Sistematización del Clasificado por series y códigos de los documentales. - Sistematización de la búsqueda de los documentos.	6, 7, 8, 9 y 10.		

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Tesis internacionales

Ayala (2013) en sus tesis *Manual de clasificación y organización del archivo activo que maneja la unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi periodo 2011*, quien tuvo la siguiente conclusión: El estudio y análisis de la situación actual de Clasificación y organización del archivo activo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, permitió conocer las necesidades del manejo de los expedientes. Así mismo, la investigación de varios autores da a conocer diferentes definiciones sobre del archivo activo, el mismo facilita a un mejor entendimiento de elaborar de un Manual de clasificación y organización del archivo activo que maneja el personal administrativo y la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, es responsable de mantener eficazmente, la ética profesional, valor, la responsabilidad y su excelencia de buena administración de los expedientes activos, por la necesidad de cumplir la misión y objetivos Institución Universitaria. (p.99)

Aguirre (2014) en su estudio *La organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el municipio del distrito metropolitano de Quito*, quien sostuvo que: Se evidencia que las secretarias y funcionarios encuestados no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, limitando la gestión secretarial dificultando el

desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, imposibilitando el archivar de una forma lógica analítica, dificultando su localización inmediata, así mismo, estos no relacionan los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico (codificación utilizando de forma combinada letras y números), limitando las opciones para organizar archivos, imposibilitando la forma sistemática de acceder a información dificultando la producción, organización y facilitación de documentos, por otra parte, estos no aplican estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio, obstruyendo el mejoramiento continuo, el acercamiento entre la institución y los usuarios imposibilitando las relaciones humanas, y aplicación de normas de cortesía, conllevando al deterioro de la imagen externa de la organización y finamente, no poseen hábitos y comportamientos que fomenten la eficiencia en la tarea administrativa dificultando el logro de objetivos organizacionales, la visión y misión; incidiendo negativamente en el desarrollo de competencias; actitud, proactividad, organización del trabajo, acciones que limitan la comunicación efectiva. (p.79-80)

Saltos (2019) en su estudio *Propuesta de descripción archivística y modelo de inventario para el archivo fotográfico generado por el proyecto de restauración del Convento de San Francisco de Quito entre 1983 y 2002*, concluyendo que: Los archivos fotográficos van teniendo mayor protagonismo en la actualidad debido a su importante incidencia en procesos de investigación. Atrás va quedando la idea de que los testimonios fotográficos existentes en los archivos aplican solo como un material auxiliar de acompañamiento ilustrativo para otras fuentes. Pues,

su notable dimensión documental juega un papel importante en la transmisión y difusión de procesos históricos, culturales y científicos. De ahí que el aporte de esta tesis muestra como la estrategia de contextualización en consonancia con los procedimientos de descripción archivística facilita la comprensión del archivo fotográfico en su contenido y estructura para identificar las características externas e internas que permitan resaltar su valor informativo con significantes propios. Cuanto más profundo sea el conocimiento del contexto en el que se ha generado la documentación, mejores resultados se obtienen al momento de organizar, describir y relacionar contenidos para su recuperación, interpretación y acceso. (p.115)

2.1.2. Tesis nacionales

Ramirez (2018) en su tesis denominada *Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de Lima Metropolitana – 2018*, concluyó: Se concluye que existe influencia significativa entre la gestión por procesos y la administración de archivos, puesto que se obtuvieron resultados positivos, con una significancia de 0.555, por tanto nos permite demostrar que existe una correlación positiva entre la gestión por procesos y la administración de archivos según los colaboradores de archivo de la SUTRAN, también, que existe influencia entre la gestión por procesos y la organización de documentos en la SUTRAN, es decir, que hay algunos archivos donde los trabajadores poseen experiencia y habilidades en la identificación, clasificación y ordenamiento de documentos. Los resultados obtenidos

fueron positivos con una significancia de 0.522, por lo que nos permite demostrar que existe correlación entre ambas, permitiendo afirmar que la aplicación de una buena gestión por procesos en la organización de documentos de archivo contribuiría a una mejor administración de archivos en la entidad. Así mismo, que existe influencia entre la gestión por procesos y la digitalización de documentos en la SUTRAN, es decir, que hay algunos archivos que requieren realizar actividades vinculantes a la digitalización. Los resultados obtenidos fueron positivos con una significancia de 0.594, por lo que nos permite demostrar que existe correlación entre ambas, permitiendo afirmar que la aplicación de una buena gestión por procesos en la digitalización de documentos contribuiría a una mejor administración de archivos en la entidad y finalmente que existe influencia entre la gestión por procesos y el Servicio Archivístico en la SUTRAN. Los resultados obtenidos fueron positivos con una significancia de 0.541, por lo que nos permite demostrar que existe correlación entre ambas, permitiendo afirmar que la aplicación de una buena gestión por procesos en el servicio archivístico contribuiría a una mejor administración de archivos en la entidad, y agilizando los procesos de atención a los administrados, mejorando el servicio y siendo más eficientes. (p.142)

Cabanaconza (2017) en su tesis de maestria titulada *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016,* llego a la conclusión que: Se ha podido determinar el grado de relación entre las variables procesos técnicos archivísticos y la variable gestión documental

debido a que se obtuvo rho de Spearman = 0,723 señalando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p = 0,000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 19. También que, la correlación entre la variable gestión documental y la dimensión organización documental con un rho de Spearman = 0,727 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p =, 000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 20, así mismo, se determinó la correlación entre la variable gestión documental la dimensión descripción documental con un rho de Spearman = 0,404 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación baja, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p=0,010, lo cual indica que es menor a α =0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 21. Por otra parte, se determinó la correlación entre la variable gestión documental y la dimensión conservación documental con un rho de Spearman = 0,697 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p =, 000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 22. Finalmente, se determinó la correlación entre la variable gestión documental y dimensión servicios archivísticos con un rho de Spearman = 0,564 determinando que

hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p = 0,000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 23. (p.70-71)

Periche (2016) en su tesis *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima*, quien concluyo en su trabajo que: La comparación del software de gestión documental determinó como mejor opción el programa Athento, ha sido determinante el aspecto de requisitos archivísticos donde Alfresco obtuvo el 70,96% de cumplimiento y Athento el 83,87%, los puntos determinantes que marcan la diferencia señala son la descripción y búsqueda de documentos, ambos puntos cuentan con mayores opciones y potencialidades para el proceso de registro y acceso de documentos. (p.73-74)

Aguilar (2016) en su tesis de maestria *La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del Distrito de San Borja – Lima. 2015*, concluyó que: El servicio archivístico de la UGEL N° 07 presenta deficiencias, debido a la falta de una adecuada organización documental. Las solicitudes expedidas corresponden al 40 %, mientras que el 30% de los requerimientos no viene atendido y otro 30% viene atendido fuera de plazo, así mismo, las causas principales del mal servicio son la inexistencia de un archivo central y la falta de personal calificado o que responda al perfil de un Archivero. Por otro lado, la documentación no puede ser ubicada con prontitud, debido a que no existen herramientas archivísticas (inventarios, cuadros de

clasificación, etc.) que faciliten la búsqueda y recuperación de la información. Por lo tanto, cada especialista ordena los documentos bajo su responsabilidad según criterios subjetivos, ajenos a una organización archivística elemental. Por otra parte, se tiene que el establecimiento de un Sistema Institucional de Archivos, brindará grandes beneficios a los procesos de organización, administración y control del flujo documental, pues permitirá ahorrar tiempo y recursos, mal gastados en tareas innecesarias, así como detectar cuales procesos simplificar. Por último, la centralización de la documentación en un único repositorio, permitirá recuperar la documentación extraviada, optimizando los espacios y las áreas de trabajo de la institución. (p.106)

2.1.3. Tesis locales

No existen estudios sobre estas variables en la región de Ucayali, por lo tanto, este punto es no aplicable y quedara para futuras tesis este primer trabajo en esta región.

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Marco conceptual de la variable 1: Procesos técnicos archivísticos

2.2.1.1. Definición

De acuerdo a García, (2008) en su estudio de tesis de grado, sostuvo que los procesos técnicos archivísticos son:

Herramientas fundamentales dentro de la organización documental y aseguró que su correcta aplicación es importante para el servicio de administración, custodia de los documentos, así como de la

información que se encuentra en ellos y dar pronta respuesta a los usuarios que lo solicitan, y por ello es importante la aplicación y desarrollo de estos. (p. 25)

Son el conjunto de procedimientos que se aplican de fondos y colecciones documentales con la finalidad de habilitar su consulta. (Vanegas, 2016)

Jaén (2006, p.93) citado en Cabanaconza (2017, p.22), señaló que los procesos técnicos archivísticos son:

Aquellas operaciones inherentes de la archivística que posibilita el tratamiento técnico de los documentos en sus diversas etapas. El objetivo del uso y/o manejo de éstas, es adecuar una práctica metodológica a la documentación que conlleven a la organización, conservación, recuperación y acceso de la información de manera inmediata, para los diversos propósitos que le sirvan al usuario.

Los procesos técnicos archivísticos son Administración, Organización, Selección, Descripción, Conservación y Servicio. (Archivo Central MINEDU, s.f.)

2.2.1.2. Base legal de los procesos técnicos archivísticos

Según las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos (1985) aprobado por resolución jefatural N° 073-85/AGN-J, en su artículo N.º 1 establece, aprobar las normas generales del sistema nacional de archivos para el sector público nacional, las mismas que forman parte de la presente resolución

- SNA. 01 administración de archivos
- SNA. 02 organización de documentos
- SNA. 03 descripción documental
- SNA. 04 selección documental
- SNA. 05 conservación de documentos
- SNA. 06 servicios archivísticos

Así mismo en su artículo N.º 2 establece, las normas generales del sistema nacional de archivos son de obligatorio cumplimiento por todos los organismos y reparticiones del sector público nacional.

2.2.1.3. Dimensiones de los procesos técnicos archivísticos

En base a las normas generales del Sistema Nacional de archivos en líneas atrás antes mencionado podemos establecer solo 4 de las 6 dimensiones para este estudio y/o investigación de las cuales serán: Organización de documentos, Descripción documental, Conservación de documentos y Servicios archivísticos.

- **Organización documental**

Según las normas generales del Sistema Nacional de archivos (1985) establece que la organización documental es un proceso técnico archivístico, que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta dimensión se realizará las siguientes actividades documentales:

- Clasificación documental

Es separarlos en grupos que a su vez puedan ser subdivididos, respetando la estructura orgánica de la institución o entidad.

- Ordenación documental

Significa relacionar los diversos elementos de cada grupo, a través del método más adecuado: ordenamiento alfabético, numérico, cronológico, etc.

- Signatura documental

Significa proporcionarles símbolos o códigos para su identificación (pudiendo ser como unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Estos códigos pueden ser letras o números o la unión de ambos.

- **Descripción documental**

Según las normas generales del Sistema Nacional de archivos (1985) establece que la descripción documental es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos con la finalidad de elaborar los auxiliares o instrumentos descriptivos. Los auxiliares o instrumentos descriptivos son medios que permiten conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada entidad. En esta dimensión se realizarán las siguientes acciones:

- El Órgano de Administración de Archivos elaborará y actualizará los diversos auxiliares o instrumentos descriptivos

teniendo en cuenta las características de los documentos y los requerimientos de los servicios de información de cada entidad.

- Los auxiliares o instrumentos descriptivos básicos serán el Inventario de Transferencia de Documentos, Inventario de Eliminación de Documentos, Inventario General de Fondos Documentales y la Tarjeta de Registro de Documentos.

- **Conservación documental**

Según las normas generales del Sistema Nacional de archivos (1985) establece que la conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y del texto de los documentos de cada entidad a través de la implementación de medidas de preservación y restauración. Esta dimensión debe realizar las siguientes acciones:

- El Órgano de Administración de Archivos de cada entidad formulará normas. Específicas sobre disposición de ambientes, sistemas de protección, equipos y materiales de archivos de conformidad con las directivas que emita el Archivo General de la Nación.
- El Órgano de Administración de Archivos de los Archivos Periféricos contarán con los locales apropiados, equipos, mobiliario y materiales necesarios para la protección y conservación de los documentos.

- **Servicios archivísticos**

Según las normas generales del Sistema Nacional de archivos (1985) establece que el servicio archivístico es un proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información. Esta dimensión deberá desarrollar las siguientes acciones:

- El Órgano de Administración de Archivos a solicitud de sus unidades orgánicas y del interesado prestará servicios archivísticos a través de las modalidades de lectura, consulta, búsqueda, préstamo, expedición de copias. etc., de los documentos que custodia. Los archivos de gestión y periféricos adecuarán la prestación de sus servicios a las normas establecidas por el Órgano de Administración de Archivos.
- La prestación de servicios archivísticos se adecuará a las disposiciones legales y administrativas vigentes.
- El Órgano de Administración de Archivos normará la prestación de los servicios archivísticos de la entidad. de conformidad con las directivas que emita el Archivo General de la Nación.

2.2.2. Marco conceptual de la variable 2: Gestión documental

2.2.2.1. Definición

Grimaldo y Puentes (2014) afirmaron en su trabajo de investigación que la gestión documental viene a ser:

Un procedimiento que se basa en el tratamiento y preservación de los documentos, que se inicia desde su creación hasta su preservación o eliminación considerando los principios de procedencia y orden natural. (p.38)

De acuerdo a Cabanaconza (2017) quien sustenta en su tesis que la gestion documental es:

Una serie de normas técnicas y prácticas que son empleadas para administrar asertivamente el flujo de la documentación producidos o recibidos en una institución y posibilitar el restablecimiento de la información. (p.28)

La gestión documental son las normas que sirven para gestionar los documentos y contenidos que se crean y se reciben en una empresa u organización. Esa gestión debe permitir recuperar fácilmente dichos documentos, extraer información de los mismos, facilitar su conservación y su destrucción cuando éstos ya no se necesitan. (Portal neodoc, 2018)

La gestión documental es un proceso esencial para el correcto desempeño de una empresa y buen reflejo de su organización interna. (Portal filedoc, 2019)

La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso. (Telecon Business Solutions, 2019)

La gestión documental es un medio para compartir, distribuir y gestionar la documentación de una empresa en formato digital. (Portal Dataprius, 2020)

2.2.2.2. Ventajas de la gestión documental

De acuerdo la ATS Gestión Documental (2018) sostiene que la gestión documental le permite a tu empresa:

- Ahorrar gastos.
- Ahorrar tiempo en los procesos de archivo.
- Mejorar la productividad.
- Mejorar el acceso a la información.
- Preservar los documentos con mayor control y seguridad.
- Liberar espacio innecesario de almacenamiento.

2.2.2.3. Dimensión de la gestión documental

En base al estudio realizado por Cabanaconza (2017) quine cita las siguientes dimensiones en cuanto a una gestion documental en una entidad pública:

- Administracion documental

Según Vargas (2014, parr.1) citado Cabanaconza (2017) quien definió a la administración documental como a todo:

Acto que interviene en el uso administrativo, que tiene como objetivo crear, resguardar, restaurar, distribuir, reproducir la documentación durante todo el ciclo vital así como aquellas que se

ocupen de las acciones destinadas a coordinar, regularizar su manejo y difusión; de la gestión documental. (p.31)

- Documentacion

De acuerdo a lo establecido por Cruz (2011, p.29) citado en Cabanaconza (2017) que definio en base al Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos en donde definió por documentación:

A la combinación de un soporte y la información contenida dentro de él, que pudiera ser usado como prueba o consulta y señaló que los elementos que lo caracterizan son: soporte que le proporciona corporeidad física, y pudiendo ser desde una tabla de barro hasta un dispositivo electrónico como USB, la información que transmite y contiene y el registro de la información en el soporte, ya sea por medio del uso de tinta, impulsos electromagnéticos u otros. (p. 31)

2.2.3. Definición de términos básicos

- Procesos: Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. (Editorial Definición MX., 2015)

- Gestión: Al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización. (Editorial Definición MX, 2014)

- Clasificación de documentos**:** Según Arenal, 2018, p. 26) citado por Aguilar (2016, p.19-20) sostiene que clasificación de documentos, es agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante

agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

- Archivo: La palabra archivo se utiliza generalmente para designar a aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades, que pueden ser, como dije, documentos, libros, recortes de diarios viejos, entre otros. (Ucha, 2008)

- Procesos técnicos: Uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia. (Heredia, 2005, p.59)

- Servicio: Un servicio en el ámbito económico es la acción de satisfacer determinada necesidad de los clientes por parte de una empresa a través del desarrollo de una actividad económica. (Sánchez J. , 2019)

- Atención: La atención podría definirse como la capacidad de generar, seleccionar, dirigir y mantener un nivel de activación adecuado para procesar la información relevante. (Portal Bitbrain, 2018)

- Contribuyente: Contribuyente es el sujeto pasivo de la relación jurídico tributaria, el cual en virtud de la realización de un hecho generador debe cumplir con su obligación de pagar tributos. (Paredes, s.f.)

- Sistema informático: Como un sistema de información que basa la parte fundamental de su procesamiento, en el empleo de la computación, como cualquier sistema, es un conjunto de funciones interrelacionadas, hardware, software y de Recurso Humano. (EcuRed, s.f.)

- Municipalidad: Se trata entonces de aquella institución pública encargada del gobierno y de la administración en territorios más bien pequeños y reducidos como puede ser un pueblo o una localidad. (Bembibre, 2019)

- Conservación de documentos: En base a la directiva administrativa del procedimiento para la conservación de documentos en los archivos administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue (2015) citado en Aguilar (2016) sostien que son medidas que se adoptan para prevenir y asegurar la preservación de documentos a través del tiempo. (p.26)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue de tipo aplicada, debido a que buscó la aplicación de los conocimientos que se adquieren, al mismo tiempo, buscó confrontar la teoría con la realidad con su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (Behar, 2008)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015) en base a sus criterios, este estudio tuvo el diseño de investigación es no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional.

De acuerdo a lo que sostienen los autores líneos atrás, podemos sustentar mediante las siguientes definiciones:

Esta investigación es de diseño no experimental, ya que no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Esta investigación es de diseño transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

En base a los problemas, objetivos e hipótesis de este estudio, podemos establecer que se ajustará a un diseño descriptivo correlacional,

en donde buscará la relación de dos variables sin alterar ninguna de ellas, en un solo momento y cuyo esquema será:

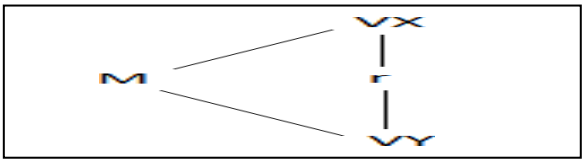


Figura 1. *Esquema del diseño de investigación.*

Donde:

M = Muestra representativa del estudio.

Vx = Medición de los procesos técnicos archivísticos.

Vy = Medición de la gestión documental.

r = Relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Estuvo conformada por los 102 trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, según la siguiente tabla:

Tabla 2. *Población de la investigación*.

Sección	Población
Gerencia de servicio de administración tributaria.	7
Sub gerencia de control y recaudación	47
Sub gerencia de fiscalización tributaria.	40
Sub gerencia de ejecutoria coactiva.	8
Total	**102**

3.2.2. Muestra

Este estudio tuvo una muestra de tamaño 50 trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. ***Muestra de la investigación.***

Sección	Población
Gerencia de servicio de administración tributaria.	3
Sub gerencia de control y recaudación	23
Sub gerencia de fiscalización tributaria.	20
Sub gerencia de ejecutoria coactiva.	4
Total	**50**

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Técnicas

La técnica que se optó para el desarrollo y llenado de los instrumentos de este estudio fue la encuesta, camino por el cual se recabó información suficiente para medir las variables de estudio procesos técnicos archivísticos y la gestión documental.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Se elaboró y utilizó dos instrumentos de tipo cuestionario, para medir la relación de las dos variables de estudio, cuyos elementos en base a su estructura, escalas, valores, niveles y rangos por dimensiones y por variables serán:

Para la variable 1 procesos técnicos archivísticos: el instrumento a emplear fue un cuestionario con 16 ítems (4 por cada dimensión), con

escalas y valores del 1 al 3, es decir siempre que equivale a 3, a veces a 2 y nunca a 1 y de niveles y rangos de adecuado, normal e inadecuado.

Para la variable 1 gestión documental: el instrumento a emplear fue un cuestionario con 10 ítems (5 por cada dimensión), con escalas y valores del 1 al 3, es decir siempre que equivale a 3, a veces a 2 y nunca a 1 y de niveles y rangos de eficiente, regular y no eficiente.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Estos instrumentos pasarán por dos fases muy importantes para su ejecución a la muestra representativa, se decir serán validados y calculado su índice de confiabilidad empleando los siguientes criterios:

- Ficha de validación

Se proporcionó a tres profesionales una ficha de juicio de expertos para que estos den su juicio y validen los instrumentos de las variables de estudio.

- Estadístico de confiablidad

Se desarrolló una aplicación piloto a 10 unidades de análisis que no formen parte de la muestra representativa y se calculará con el SPSS 26.0 el grado de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los investigadores se presentaron a la sede de estudio y utilizaron los instrumentos para recolectar la información para luego ser procesadas en un software estadístico y realizar la estadística correspondiente.

3.6. TRATAMIENTOS DE DATOS

El tratamiento de los datos fueron mediante el uso de un software estadístico SPSS 26.0 apoyado mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial, en cuanto a la primera allí se realizó tablas estadísticas y gráficos de barras de las variables y sus dimensiones en cuanto al segundo se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk cuyos resultados nos estableció usar el estadístico de correlación de Rho de Spearman para las contrastaciones de las hipótesis, el cual se tuvo resultados favorables de aceptación de todas hipótesis de este estudio.

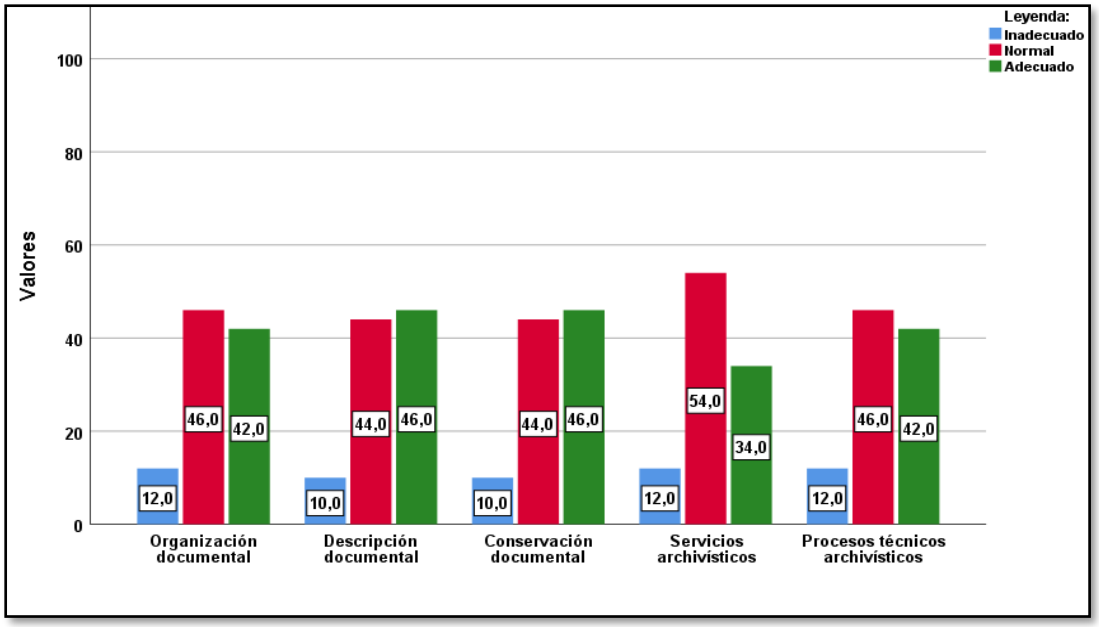
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 4. ***Resultados descriptivos de la variable 1 procesos técnicos archivísticos y sus dimensiones.***

	Organización documental		Descripción documental		Conservación documental		Servicios archivísticos		Procesos técnicos archivísticos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	6	12,0%	5	10,0%	5	10,0%	6	12,0%	6	12,0%
Normal	23	46,0%	22	44,0%	22	44,0%	27	54,0%	23	46,0%
Adecuado	21	42,0%	23	46,0%	23	46,0%	17	34,0%	21	42,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Fuente: ***Base de datos (anexo 6)***



Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Figura 2. ***Gráfico de barras de la variable 1 procesos técnicos archivísticos y sus dimensiones.***

Descripción:

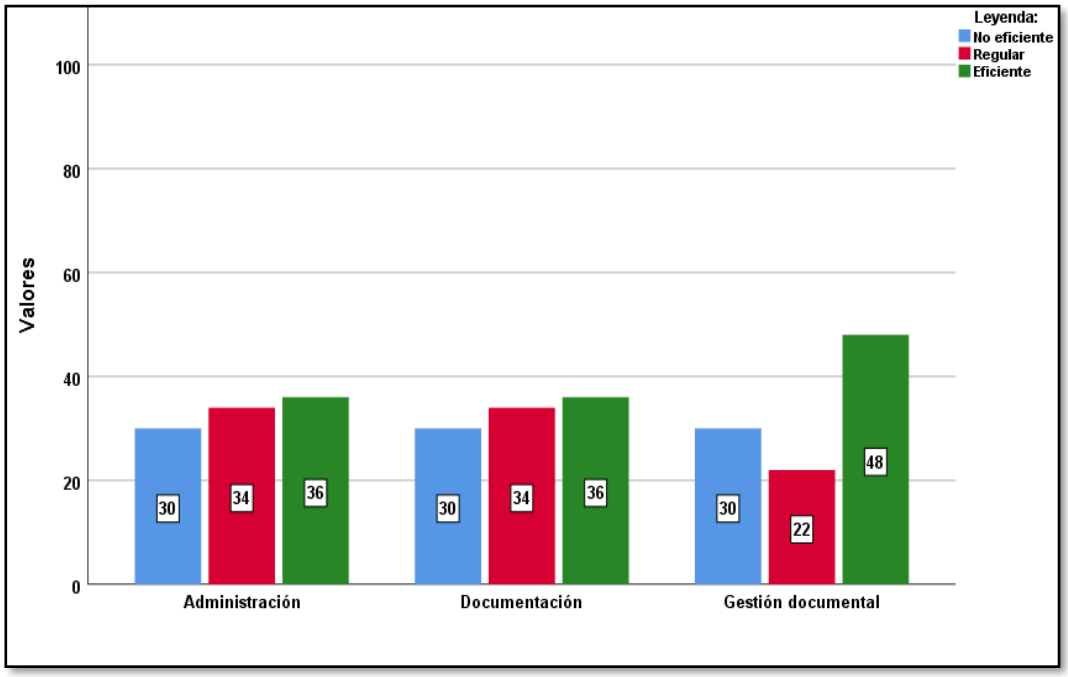
Luego de aplicar el instrumento 1 se tuvo que el 46% trabajadores de la gerencia de servicio de administración tributaria de la municipalidad

Provincial de Coronel Portillo precisaron que los procesos técnicos archivísticos son normales; en cuanto a sus dimensiones se tiene que la descripción y la conservación documental están en el mismo nivel de adecuado con 46%; y en cuanto a la dimensión organización documental y servicios archivísticos están en el nivel normal con 46% y 54% respectivamente.

Tabla 5. ***Resultados descriptivos de la variable 2 gestión documental y sus dimensiones.***

	Administración		Documentación		Gestión documental	
	fi	%	fi	%	fi	%
No eficiente	15	30,0%	15	30,0%	15	30,0%
Regular	17	34,0%	17	34,0%	11	22,0%
Eficiente	18	36,0%	18	36,0%	24	48,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Fuente: ***Base de datos (anexo 7)***



Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Figura 3. ***Gráfico de barras de la variable 2 gestión documental y sus dimensiones.***

Descripción:

Luego de aplicar el instrumento 2 se tuvo que el 48% trabajadores de la gerencia de servicio de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo precisaron que gestión documental son eficientes; en cuanto a sus dimensiones se tiene que la administración y la documentación como parte de la gestión documental están en el nivel de eficientes con un 36% respectivamente cada uno.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 6. ***Prueba de normalidad.***

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización documental	,204	50	,000	,831	50	,000
Descripción documental	,220	50	,000	,873	50	,000
Conservación documental	,204	50	,000	,885	50	,000
Servicios archivísticos	,237	50	,000	,838	50	,000
Procesos técnicos archivísticos	,183	50	,000	,843	50	,000
Administración	,182	50	,000	,894	50	,000
Documentación	,172	50	,001	,918	50	,002

Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Descripción:

Como la muestra es de 50 trabajadores, la prueba de normalidad es Shapiro-Wilk, y luego de procesar los datos en el SPSS 26.0 se obtuvo en todos los sigs. valores menores de 0.05, resultados que nos establece usar la prueba de correlación rho de Spearman para contrastar las hipótesis de estudio.

4.3. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS DE ESTUDIO

Tabla 7. ***Resultados de prueba de hipótesis general.***

Rho de Spearman			Gestión documental
Procesos archivísticos	técnicos	Coeficiente de correlación	0,636
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26.0, se tuvo el Rho igual 0.636 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, el cual este resultado genera que los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

Tabla 8. ***Resultados de prueba de hipótesis especifica 1.***

Rho de Spearman			Gestión documental
Organización documental		Coeficiente de correlación	0,653
		Sig. (bilateral)	0,036
		N	50

Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26.0, se tuvo el Rho igual 0.653 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.036 menor de 0.05, el cual este resultado genera que la organización documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de

Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

Tabla 9. ***Resultados de prueba de hipótesis especifica 2.***

Rho de Spearman		Gestión documental
Descripción documental	Coeficiente de correlación	0,703
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26.0, se tuvo el Rho igual 0.703 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, el cual este resultado genera que la descripción documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

Tabla 10. ***Resultados de prueba de hipótesis especifica 3.***

Rho de Spearman		Gestión documental
Conservación documental	Coeficiente de correlación	0,698
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Fuente: ***Base de datos (anexo 6).***

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26.0, se tuvo el Rho igual 0.698 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un

valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, el cual este resultado genera que la conservación documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

Tabla 11. *Resultados de prueba de hipótesis especifica 4.*

Rho de Spearman		Gestión documental
Servicios archivísticos	Coeficiente de correlación	0,540
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Fuente: *Base de datos (anexo 6).*

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26.0, se tuvo el Rho igual 0.540 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, el cual este resultado genera que los servicios archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

4.4. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en este estudio y dando respuesta a los objetivos planteados, se puede visualizar que el 46% trabajadores precisaron que los procesos técnicos archivísticos son normales y el 48% trabajadores de la gerencia de servicio de administración

tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo precisaron que gestión documental son eficientes (Ver tabla 4 y 5); por otra parte tiene resultados de las dimensiones de la primera variables en el cual dos de ellas (Descripción y conservación documental) están en el nivel de adecuado y los otros dos restantes (Organización y servicios archivísticos) están en el nivel de normal; y en cuanto a las dimensiones de la variable 2 todas la dimensiones (administración y documentación) están en el nivel de eficiente, estos resultados nos da la idea que ambas variables de estudio están en una correlación ya que ambos están en niveles intermedios y altos, el cual estos hallazgos se pueden comparar con los de Aguirre (2014) que arribo a que se evidencia que las secretarias y funcionarios encuestados no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo y así mismo, estos no relacionan los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico (codificación utilizando de forma combinada letras y números), limitando las opciones para organizar archivos, imposibilitando la forma sistemática de acceder a información dificultando la producción, organización y facilitación de documentos; tambien con los de Aguilar (2016) quien tuvo resulatdos El servicio archivístico de la UGEL N° 07 presenta deficiencias, debido a la falta de una adecuada organización documental. Las solicitudes expedidas corresponden al 40 %, mientras que el 30% de los requerimientos no viene atendido y otro 30% viene atendido fuera de plazo, así mismo, las causas principales del mal servicio son la inexistencia de un archivo central y la falta de personal calificado o que responda al perfil de un Archivero. Por otro lado, la documentación no puede ser ubicada con

prontitud, debido a que no existen herramientas archivísticas (inventarios, cuadros de clasificación, etc.) que faciliten la búsqueda y recuperación de la información.

En cuanto a las contrastaciones de las hipótesis de este estudio se tuvo el Rho igual 0.636 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05 (ver tabla 7), el cual este resultado genera que los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020; y en cuanto a las hipótesis especificas también se aceptaron todas, ya que tuvo correlaciones positivas fuertes y el Sg. (Bilateral) fueron menores de 0.05 (Ver tabla 8, 9, 10 y 11); estos resultados se pueden comparar con los hallazgos de Cabanaconza (2017) quien tuvo resultados que se ha podido determinar el grado de relación entre las variables procesos técnicos archivísticos y la variable gestión documental debido a que se obtuvo rho de Spearman = 0,723 señalando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p = 0,000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa, tambien tuvo resualtados en cuanto a sus diemnsiones También que, la correlación entre la variable gestión documental y la dimensión organización documental con un rho de Spearman = 0,727 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p =, 000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la

relación es significativa, así mismo, se determinó la correlación entre la variable gestión documental la dimensión descripción documental con un rho de Spearman = 0,404 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación baja, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p=0,010, lo cual indica que es menor a α =0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa. Por otra parte, se determinó la correlación entre la variable gestión documental y la dimensión conservación documental con una rho de Spearman = 0,697 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p =, 000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa. Finalmente, se determinó la correlación entre la variable gestión documental y dimensión servicios archivísticos con una rho de Spearman = 0,564 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de p = 0,000, lo cual indica que es menor a α = 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se tuvo el Rho igual 0.636 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, concluyendo que los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Se tuvo el Rho igual 0.653 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.036 menor de 0.05, concluyendo que la organización documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Se tuvo el Rho igual 0.703 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, concluyendo que la descripción documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.
- Se tuvo el Rho igual 0.698 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, concluyendo que la conservación documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la

Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

- Se tuvo el Rho igual 0.540 cuyo valor genera una correlación positiva fuerte, también se tuvo un valor del Sig. (Bilateral) de 0.000 menor de 0.05, concluyendo que los servicios archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.

5.2. RECOMENDACIONES

- A las municipalidades a nivel nacional, local y distrital que tengan en cuenta estos resultados ya que de otra manera reflejan cual es la situación, muy pocas en cuanto a un orden, en cuanto a los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de administración tributaria.
- A los trabajadores del área de la gerencia de servicios de administración tributaria tener en cuenta que procesos técnicos archivísticos adecuados conllevan a gestión documental eficiente, para ello tienen como ejemplo los resultados de este estudio.
- A la Universidad Nacional de Ucayali difundir estos resultados a las entidades que necesitan mejorar los procesos técnicos archivísticos y su gestión documental.
- A los siguientes investigadores que realizaran otro estudio similar con estas variables de estudio, precisar que estos resultados no son absolutos ya que cada investigación tiene un contexto, tiempo y espacio distinto y por ende no necesariamente sus resultados serán iguales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, E. S. (2016). La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 del Distrito de San Borja – Lima. 2015 (Tesis de Posgrado). Universidad Católica. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/646/Aguilar_Emily_tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguirre, L. (2014). La organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el municipio del distrito metropolitano de Quito (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7295/1/FCHE_LSE_58.pdf

Archivo Central MINEDU. (s.f.). *Conceptos básicos en Archivística: Procesos Técnicos Archivísticos.* Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/archivistica.php

ATS Gestión Documental. (17 de Octubre de 2018). ¿Por qué la gestión documental es importante para tu empresa? Funza-Cundinamarca, Colombia. Obtenido de https://atsgestion.net/gestion-documental-empresa/

Ayala, M. (2013). Manual de clasificación y organización del archivo activo que maneja la unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi periodo 2011 (Tesis de Pregado). Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1325/1/T-UTC-0918.pdf

Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Argentina. Obtenido de http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf

Bembibre, C. (Diciembre de 2019). *Definición de Municipalidad.* Obtenido de https://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php

Cabanaconza, P. A. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro

Integral de Salud, Lima 2016 (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9013?show=full

De La Cruz , F. M. (2014). Sistema informático para el proceso de cobro de arbitrios e impuesto predial en la municipalidad de Lurín. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/129/6/DE%20LA%20CRUZ%20ALFARO%20FIORELLA.pdf

EcuRed. (s.f.). *Sistema informático.* Obtenido de https://www.ecured.cu/Sistema_inform%C3%A1tico

Editorial Definición MX. (09 de 02 de 2014). *Definición de Gestión.* Obtenido de https://definicion.mx/?s=Gesti%C3%B3n

Editorial Definición MX. (2015). *Definición de Proceso.* Obtenido de https://definicion.mx/proceso/

García, M. (2008). Los procesos técnicos archivísticos como parte del servicio de administración, guarda y custodia documental que brinda Administración empresarial y archivística de México (Tesis de Grado).Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México.

Grimaldo, M., & Puentes, D. (2014). Aplicación de instrumentos archivísticos caso Asociación Colombiana de Productores de Concreto ASOCRETO (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogota, Ecuador.

Heredia, A. (2005). *Archivística General. Teoría y Práctica (7ma ed.).* Sevilla, España: EXCMA. Diputación Provincial de Sevilla.

Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos . (1985). RJ N° 073-85/AGN-J. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/75/rj_no_073-85-agn-j.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, R. (s.f.). *¿Qué es un contribuyente?* Obtenido de https://www.rigobertoparedes.com/es/que-es-un-contribuyente

Periche, D. A. (2016). Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5734/Periche_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Portal Bitbrain. (2018). *Qué es la atención, tipos y alteraciones.* Obtenido de https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion

Portal Dataprius. (2020). *¿Qué es la Gestión Documental?* Obtenido de https://dataprius.com/gestion-documental.html

Portal filedoc. (2019). *Gestión integrada de documentos y procesos.* Obtenido de https://www.filedoc.eu/es/conceptos-basicos

Portal neodoc. (29 de Agosto de 2018). *La gestión documental. Definición, conceptos e importancia hoy en día.* Obtenido de https://www.neodoc.es/blog-de-neodoc/la-gestion-documental-definicion-conceptos-e-importancia-hoy-en-dia/

Ramírez, O. (2017). Correlación y Regresión Lineal. https://rpubs.com/osoramirez/316691

Ramirez, R. (2018). Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de Lima Metropolitana – 2018 (Tesis de Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8728/1/2018_Ramirez-Del-Aguila.pdf

Saltos , C. (2019). Propuesta de descripción archivística y modelo de inventario para el archivo fotográfico generado por el proyecto de restauración del Convento de San Francisco de Quito entre 1983 y 2002 (Tesis de Posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador . Obtenido de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6653/1/T2880-MASGD-Saltos-Propuesta.pdf

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta edición .* Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Sánchez, J. (2019). *Servicio*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

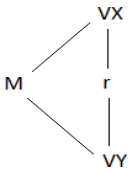
Telecon Business Solutions. (2019). *Qué es la gestion documental.* Obtenido de http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental

Ucha, F. (2008). *Definición de Archivo*. Obtenido de https://www.definicionabc.com/historia/archivo.php

Vanegas, D. (13 de Diciembre de 2016). *Procesos Tecnicos de Archivo.* Obtenido de https://prezi.com/dgkbfnr2qrzq/procesos-tecnicos-de-archivo/

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TECNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
Problema General ¿Qué relación existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020? **Problemas Específicos** - ¿Qué relación existe entre la organización documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020? - ¿Qué relación existe entre la descripción documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020? - ¿Qué relación existe entre la conservación documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020? - ¿Qué relación existe entre los servicios archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020?	**Objetivo General** Determinar la relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. **Objetivos Específicos** - Determinar la relación que existe entre la organización documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. - Determinar la relación que existe entre la descripción documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. - Determinar la relación que existe entre la conservación documental y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. - Determinar la relación que existe entre los servicios archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020	**Hipótesis General** Los procesos técnicos archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. **Hipótesis Especificas** - La organización documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. - La descripción documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. - La conservación documental tiene una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020. - Los servicios archivísticos tienen una relación directa y significativa con la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020.	**Variable 1** Procesos técnicos archivísticos. **Dimensiones** - Organización documental. - Descripción Documental. - Conservación documental - Servicios archivísticos **Variable 2** Gestión documental **Dimensiones** - Administración. - Documentación	**Tipo** Aplicada **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  Donde: M = Muestra representativa del estudio. Vx = Medición de los procesos técnicos archivísticos. Vy = Medición de la gestión documental. r = Relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental	**Técnicas** Encuesta **Instrumento** Cuestionario	**Población** Estuvo conformada por los 102 trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. **Muestra** Este estudio tuvo una muestra de tamaño 50 de trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

Estimado trabajador de la municipalidad el cuestionario tiene la finalidad de recoger datos respecto a los procesos técnicos archivísticos, información que será para el desarrollo de la tesis "*Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020*".

Instrucciones: Este cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala y valoración para cada ítem, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

1: Nunca	*2: A veces*	*3: Siempre*

Marca una sola vez con una equis (x) o un aspa (✓) en los casilleros según usted estime conveniente, así mismo las respuestas que usted proporcionará serán confidenciales y anónimas.

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 organización documental				
01	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene organizado sus documentos a la orden del día.			
02	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo clasifica de los documentos respetando el principio de procedencia.			
03	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo ordena de los documentos de acuerdo al orden alfabético y numérico.			
04	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo asigna identificación a los documentos.			
Dimensión 2 descripción documental				
05	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza procesos archivísticos de identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos.			
06	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo elabora los auxiliares o instrumentos descriptivos.			
07	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo elabora y redacta la descripción de los documentos en un inventario.			

08	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo elabora de mapas, esquemas u organizadores visuales de las diversas descripciones de los documentos.			
Dimensión 3 conservación documental				
09	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene un protocolo de conservación documental.			
10	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza constantemente actividades de limpieza del ambiente físico de los documentos.			
11	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza permanentemente el mantenimiento físico de los documentos.			
12	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo hace el mantenimiento físico de los soportes de los documentos archivístico (fólderes, faster y grapas metálicas).			
	Dimensión 4 servicios archivísticos			
13	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo brinda y facilita los servicios archivísticos de manera rápida y oportuna.			
14	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene un protocolo de servicio de préstamo de los documentos.			
15	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza y brinda el servicio de consulta de los documentos.			
16	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza los servicios archivísticos mediante un sistema informático.			

Muchas gracias por su participación…

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DOCUMENTAL.

Estimado trabajador de la municipalidad el cuestionario tiene la finalidad de recoger datos respecto a la gestión documental, información que será para el desarrollo de la tesis "*Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020*".

Instrucciones: Este cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala y valoración para cada ítem, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

1: Nunca	*2: A veces*	*3: Siempre*

Marca una sola vez con una equis (x) o un aspa (✓) en los casilleros según usted estime conveniente, así mismo las respuestas que usted proporcionará serán confidenciales y anónimas.

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 administración				
01	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza la administración adecuada de la gestión documental			
02	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza el almacenamiento permanente de los documentos.			
03	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo evita la perdida de los documentos.			
04	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo posee el espacio físico establecido y adecuado para el archivo de los documentos.			
05	La administración de la gestión documental que se realiza en la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es rápida y oportuna			
Dimensión 2 documentación				
06	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo posee una sistematización del clasificado por series de los documental.			
07	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo posee una sistematización del clasificado por códigos de los documental.			
08	La documentación de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo es adecuada y oportuna.			

09	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo brinda de manera rápida y oportuna de la búsqueda de los documentos mediante un sistema.			
10	La gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene de los documentos de búsqueda de una manera sistematizada.			

Muchas gracias por su participación…

Anexo 3. Fichas de 2 expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

……

1.2 Cargo e institución donde labora:

……

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

……

1.4 Autor del instrumento:

……..……

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

APROBADO: SI ( ) NO ( )

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

……
……

Pucallpa, …. de…..... del 2021

……
Firma del experto

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos.

Confiabilidad del cuestionario 1

Alfa de Cronbach	Ítems
0.7566	16

Fuente: SPSS 25.0.

Interpretación:

El valor del Alfa de Cronbach arrojado por el SPSS fue de 0.7566, este valor nos estableció que el instrumento 1 es ***ACEPTABLE*** (Ver anexo 5) para su aplicación.

Confiabilidad del cuestionario 2

Alfa de Cronbach	Ítems
0.7102	10

Fuente: SPSS 25.0.

Interpretación:

El valor del Alfa de Cronbach arrojado por el SPSS fue de 0.7102, este valor nos estableció que el instrumento 2 es ***ACEPTABLE*** (Ver anexo 5) para su aplicación.

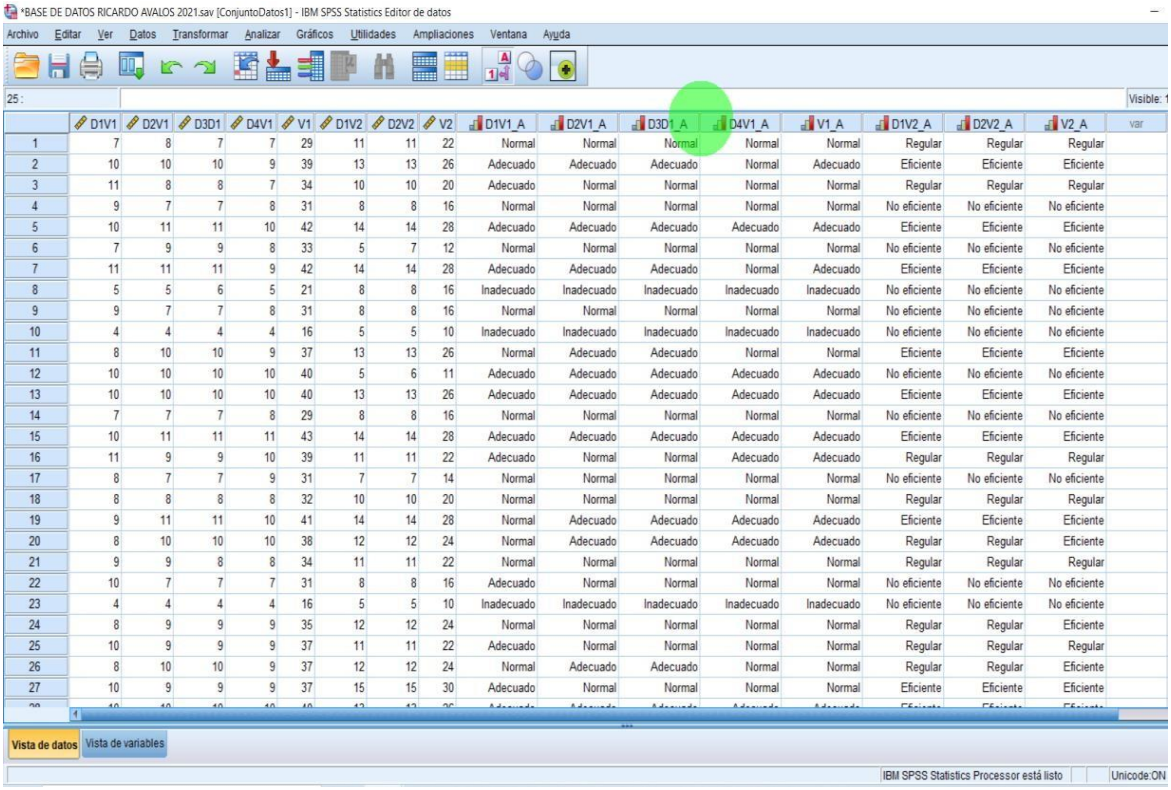
Anexo 5. Coeficiente estadístico de alfa de Cronbach.

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

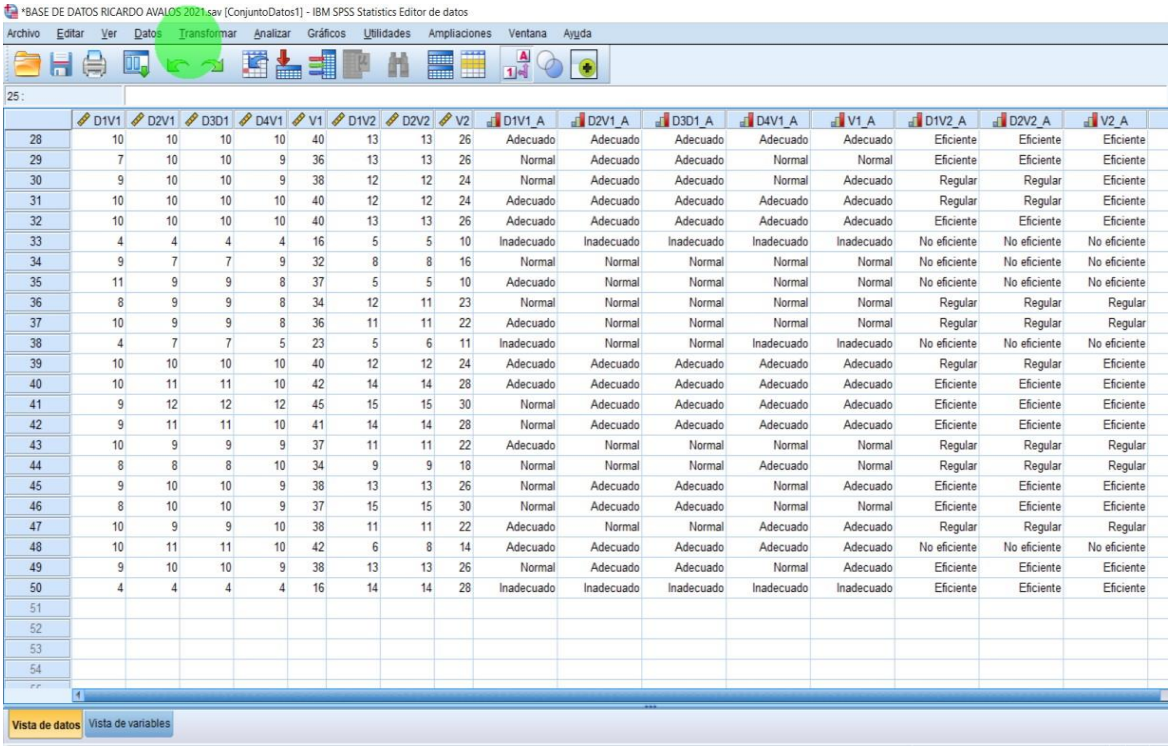
Valor	Interpretación
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Base de datos.

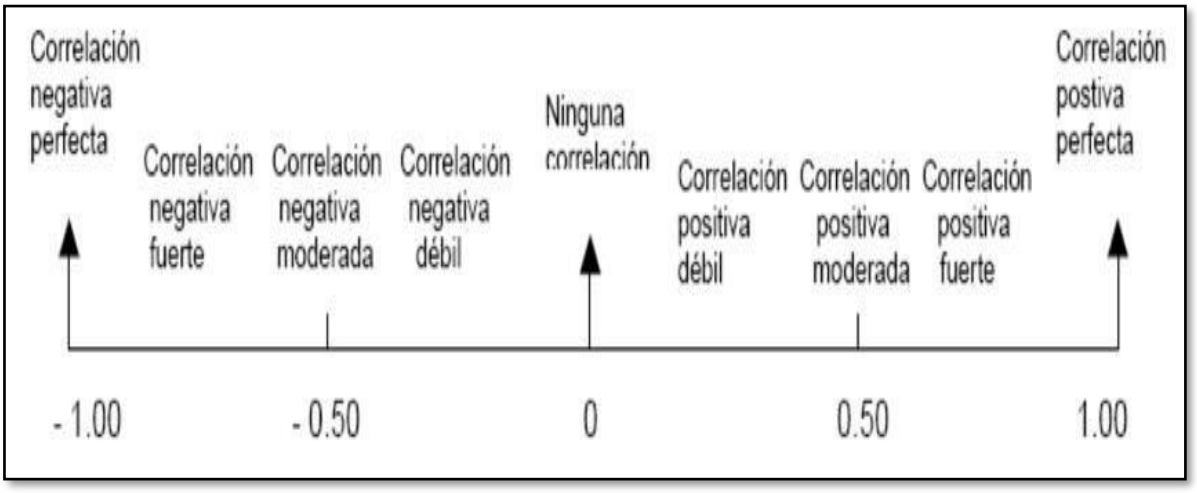


	D1V1	D2V1	D3D1	D4V1	V1	D1V2	D2V2	V2	D1V1_A	D2V1_A	D3D1_A	D4V1_A	V1_A	D1V2_A	D2V2_A	V2_A
1	7	8	7	7	29	11	11	22	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
2	10	10	10	9	39	13	13	26	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Normal	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
3	11	8	8	7	34	10	10	20	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
4	9	7	7	8	31	8	8	16	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
5	10	11	11	10	42	14	14	28	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
6	7	9	9	8	33	5	7	12	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
7	11	11	11	9	42	14	14	28	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Normal	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
8	5	5	6	5	21	8	8	16	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
9	9	7	7	8	31	8	8	16	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
10	4	4	4	4	16	5	5	10	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
11	8	10	10	9	37	13	13	26	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Normal	Eficiente	Eficiente	Eficiente
12	10	10	10	10	40	5	6	11	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
13	10	10	10	10	40	13	13	26	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
14	7	7	7	8	29	8	8	16	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
15	10	11	11	11	43	14	14	28	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
16	11	9	9	10	39	11	11	22	Adecuado	Normal	Normal	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
17	8	7	7	9	31	7	7	14	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
18	8	8	8	8	32	10	10	20	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
19	9	11	11	10	41	14	14	28	Normal	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
20	8	10	10	10	38	12	12	24	Normal	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Eficiente
21	9	9	8	8	34	11	11	22	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
22	10	7	7	7	31	8	8	16	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
23	4	4	4	4	16	5	5	10	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
24	8	9	9	9	35	12	12	24	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Eficiente
25	10	9	9	9	37	11	11	22	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
26	8	10	10	9	37	12	12	24	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Normal	Regular	Regular	Eficiente
27	10	9	9	9	37	15	15	30	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	Eficiente	Eficiente	Eficiente



	D1V1	D2V1	D3D1	D4V1	V1	D1V2	D2V2	V2	D1V1_A	D2V1_A	D3D1_A	D4V1_A	V1_A	D1V2_A	D2V2_A	V2_A
28	10	10	10	10	40	13	13	26	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
29	7	10	10	9	36	13	13	26	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Normal	Eficiente	Eficiente	Eficiente
30	9	10	10	9	38	12	12	24	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Adecuado	Regular	Regular	Eficiente
31	10	10	10	10	40	12	12	24	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Eficiente
32	10	10	10	10	40	13	13	26	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
33	4	4	4	4	16	5	5	10	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
34	9	7	7	9	32	8	8	16	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
35	11	9	9	8	37	5	5	10	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	No eficiente	No eficiente	No eficiente
36	8	9	9	8	34	12	11	23	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
37	10	9	9	8	36	11	11	22	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
38	4	7	7	5	23	5	6	11	Inadecuado	Normal	Normal	Inadecuado	Inadecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
39	10	10	10	10	40	12	12	24	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Eficiente
40	10	11	11	10	42	14	14	28	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
41	9	12	12	12	45	15	15	30	Normal	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
42	9	11	11	10	41	14	14	28	Normal	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
43	10	9	9	9	37	11	11	22	Adecuado	Normal	Normal	Normal	Normal	Regular	Regular	Regular
44	8	8	8	10	34	9	9	18	Normal	Normal	Normal	Adecuado	Normal	Regular	Regular	Regular
45	9	10	10	9	38	13	13	26	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
46	8	10	10	9	37	15	15	30	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Normal	Eficiente	Eficiente	Eficiente
47	10	9	9	10	38	11	11	22	Adecuado	Normal	Normal	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
48	10	11	11	10	42	6	8	14	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	No eficiente	No eficiente	No eficiente
49	9	10	10	9	38	13	13	26	Normal	Adecuado	Adecuado	Normal	Adecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
50	4	4	4	4	16	14	14	28	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Eficiente	Eficiente	Eficiente
51																
52																
53																
54																

Anexo 7. Tabla de valores del coeficiente de Rho de Spearman.



Fuente: *Ramírez (2017).*

Anexo 8. Resolución de aprobación y asesor de proyecto de tesis.