

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



Clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ARCHIVÍSTICA Y GESTIÓN  
DOCUMENTAL**

**AUTORES**

Leisly Carol Huapaya Poma  
Sary Paola Alvarez Benavente

**ASESORA**

Aída Luz Mendoza Navarro

Lima, Perú  
2023

**METADATOS COMPLEMENTARIOS****Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 3**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 4**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Datos de los Asesores****Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

**Asesor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS: ARCHIVÍSTICA Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ACTA N° 012**

Siendo las 09:30 a.m. del día 22 de septiembre de 2022, la bachiller HUAPAYA POMA, LEISLY CAROL, rindió la sustentación virtual de la Tesis titulada “Clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Archivística y Gestión Documental.

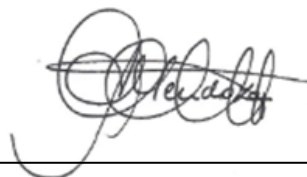
Habiendo concluido los pasos establecidos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae para la modalidad de Tesis, el Jurado Calificador a horas 10:30 a.m. le dio el calificativo de:

**APROBADO**

Es todo cuanto se tiene que informar.



Aldo Rafael Medina Gamero



Aída Luz Mendoza Navarro



Elizabeth Ayudante Relaiza

Los Olivos, 22 de septiembre de 2022

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS: ARCHIVÍSTICA Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ACTA N° 013**

Siendo las 09:30 a.m. del día 22 de septiembre de 2022, la bachiller ÁLVAREZ BENAVENTE, SARY PAOLA, rindió la sustentación virtual de la Tesis titulada “Clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Archivística y Gestión Documental.

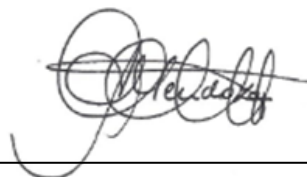
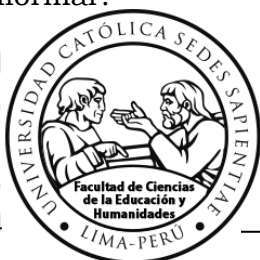
Habiendo concluido los pasos establecidos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae para la modalidad de Tesis, el Jurado Calificador a horas 10:30 a.m. le dio el calificativo de:

**APROBADO**

Es todo cuanto se tiene que informar.



Aldo Rafael Medina Gamero



Aída Luz Mendoza Navarro



Elizabeth Ayudante Relaiza

Los Olivos, 22 de septiembre de 2022

**Anexo 2**

**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO**

Lima, 8 de agosto de 2023

Señor,  
MIGUEL EDUARDO MARTINEZ LA ROSA  
Jefe del Departamento de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: “Clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020”, presentado por Sary Álvarez Benavente, Código de alumno: 2010200720 DNI: 41848980 y Leisly Carol Huapaya Poma Código de alumno: 2012101634 DNI: 46338646 para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en Archivística y Gestión Documental ha sido revisada en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 16 % en primera versión, luego las tesis procedieron a las correcciones debido a que la similitud se refería a direcciones electrónicas, nombres de instituciones y algunas frases usadas de manera genérica en toda investigación, quedando como resultado 0%** (poner el valor del porcentaje).\* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Aída Luz Mendoza Navarro  
DNI N°: 08308467  
ORCID: 0000-0002-9716-1753  
Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

## Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

### **Dedicatoria**

A Sara Benavente, Antonio Benavente, Fara Alvarado, Tony Benavente y Joel Rojas por el ejemplo de vida y el apoyo inquebrantable.

A mi hijo Leonardo, por ser motor y motivo.

A mi maestro Carlos Flores, por impulsarme en el ámbito profesional y ser fuente de inspiración.

A Antonio Perazzo, mi primer jefe.

Sary Alvarez

A Dios, por ser mi fortaleza para culminar esta etapa y darme sabiduría en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis padres, por el apoyo incondicional y las enseñanzas que forjaron en mí los cimientos para obtener los logros con honestidad y responsabilidad.

A mi hija Rafaela, por impulsarme a continuar con esta etapa.

Carol Huapaya



### **Agradecimientos**

A nuestra asesora, Dra. Aída Mendoza, por guiarnos y darnos las pautas necesarias para el desarrollo del trabajo de investigación.

A nuestros colegas de la UCSS, quienes facilitaron la información necesaria para el desarrollo del trabajo y, en especial, por el apoyo incondicional.

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020” busca contribuir con el conocimiento y la comprensión de la clasificación de documentos en la entidad pública en mención debido a la importancia de su ejecución en un entorno electrónico. La finalidad es hacer accesibles los documentos a quienes lo solicitan, ya sea con fines informativos, administrativos o legales. Asimismo, pretende ser un referente para la consideración de otras entidades.

Mediante las herramientas metodológicas se determina la precisión y evidencian los grados de vinculación entre las variables. Así, la investigación tuvo la finalidad de describir y definir cómo se desarrolla la relación entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos, y la solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán. En base a ello, se empleó el método científico hipotético deductivo apoyado en la formulación o derivación de hipótesis y con una teoría previa para explicar los fenómenos observados. Posteriormente, se comprobó de forma deductiva, contrastándolas con los datos que se poseen; desde un enfoque cuantitativo, con la recolección de datos para probar la hipótesis; y con un alcance descriptivo-correlacional, ya que describe y define cómo se manifiesta la relación entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos.

De acuerdo a los resultados obtenidos y la relación significativa, se evidencia la importancia de aplicar una clasificación de documentos en el entorno electrónico para su ubicación. Por ello, se concluye y recomienda incorporar ciertos lineamientos para la clasificación de los documentos en la gestión de documentos electrónicos en el marco normativo del Ositrán mediante el uso de un cuadro de clasificación de documentos que permita la integridad de los expedientes electrónicos, y la revisión del Sistema de Gestión Documental (software) con el objetivo de integrar el requerimiento funcional del cuadro en el módulo de gestión de archivos.

**Palabras clave:** Clasificación de documentos, expediente electrónico, acceso, tiempo de ubicación.

### **Abstract**

This work, entitled "Classification of records and location of electronic files requesting access to public information by workers of the Oficina de Gestión Documentaria of Ositrán, 2020.", seeks to contribute to the knowledge and understanding of the Classification of records in the public entity that has been chosen to apply it, given the importance of applying the Record Classification also in an electronic environment, all of this in order to make the records accessible to those who request it, either for informational purposes, administrative or legal, in Ositrán; likewise, it seeks to be a reference for its consideration of the other public entities.

This research, through methodological tools that are used to determine the precision and demonstrate the degrees of linkage between variables, had the purpose of describing and defining how the relationship between the classification of records and the location of electronic application files manifests. of access to public information by the workers of the Oficina de Gestión Documentaria of Ositrán.

Based on this, the method developed is the hypothetical deductive scientific method, supported by the formulation or derivation of hypotheses based on a previous theory, where it is intended to explain the observed phenomena and, which were later deductively verified by contrasting them with the data that are owned; quantitative approach, because the data collection was carried out to test the hypothesis, and descriptive - correlational scope, since it describes and defines how the relationship between the classification of records and the location of electronic files is manifested.

According to the results obtained, and given the significant relationship between the classification of records and the location of electronic files, and the importance of applying the classification of records also in the electronic environment for the location of files is evidenced. , this work concludes and recommends incorporating into the Ositrán regulatory framework guidelines on the classification of records in the management of electronic records, having the use of a record classification table that allows the integrity of records and electronic files, as well as review the Record Management System (software), in order to integrate the functional requirement of having a record classification chart in the file management module.

**Keywords:** Classification of records, electronic file, access, time of location.

## Índice

<b>Dedicatoria</b>	<b>2</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>3</b>
<b>Resumen</b>	<b>4</b>
<b>Abstract</b>	<b>5</b>
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Justificaciones	26
1.4 Objetivos de la investigación	27
1.4.1 Objetivo general	27
1.4.2 Objetivo específicos	27
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>28</b>
2.1 Antecedentes del estudio	28
2.2 Bases teóricas	34
2.3. Definición de términos básicos	40
2.4. Hipótesis de la investigación	41
2.4.1 Hipótesis general	41
2.4.2 Hipótesis específicos	42
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>43</b>
3.1 Método de investigación hipotética deductiva	43

3.2	Enfoque de investigación	43
3.3	Alcances de la investigación	44
3.4	Diseño de investigación	44
3.5	Variable 1: la clasificación de documentos	45
3.6	Variable 2: la ubicación de expedientes electrónicos	46
3.7	Población y muestra	46
3.8	Tipo de muestra	47
3.9	Criterios de inclusión	47
3.10	Criterios de exclusión	47
3.11	Instrumentos seleccionados correspondiente a la investigación planteada	48
3.12	Validez y confiabilidad	50
3.13	Método de análisis de datos	52
	<b>CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>53</b>
	<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Clasificación de documento	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Ubicación de los expedientes electrónicos	46
Tabla 3. Instrumento: Cuestionario	49
Tabla 4. Resultados de validez de instrumentos	50
Tabla 5. Tabla de implementación de valores de Alfa de Cronbach	51
Tabla 6. Confiabilidad de instrumento de clasificación de documentos	51
Tabla 7. Confiabilidad de instrumento de ubicación de expedientes	51
Tabla 8. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra (2009)	52
Tabla 9. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la clasificación de documentos	53
Tabla 10. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la ubicación de expedientes electrónicos	55
Tabla 11. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre el acceso	56
Tabla 12. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre el tiempo de ubicación de expedientes	57
Tabla 13. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes electrónicos	59
Tabla 14. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la clasificación de documentos y el acceso	60
Tabla 15. Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la clasificación de documentos y de tiempo de ubicación de expedientes	60
Tabla 16. Prueba de normalidad: Corrección de significación de Lilliefors	61
Tabla 17. Significancia y correlación entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión	62

## Documentaria del OSITRÁN, 2020

- Tabla 18. Significancia y correlación entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020 63
- Tabla 19. Significancia y correlación entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020 64

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentaje de la percepción de los usuarios sobre la clasificación de documentos	53
Figura 2. Distribución porcentaje de la percepción de los usuarios sobre la ubicación de expedientes electrónicos	54
Figura 3. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre el acceso	55
Figura 4. Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre el registro de acceso de usuario	56
Figura 5. Distribución porcentual de los usuarios según la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes electrónicos	57
Figura 6. Distribución porcentual de los usuarios según la clasificación de documentos y el acceso	58
Figura 7. Distribución porcentual de los usuarios según la clasificación de documentos y tiempo de ubicación de expedientes	60



## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las tecnologías de información y comunicación son parte de las herramientas de gestión archivística. Para su eficiente aplicación, se necesita establecer fundamentos técnicos archivísticos mediante un marco normativo que permita determinar lineamientos capaces de aclarar su implementación en medios tecnológicos. La finalidad es contribuir en la disposición inmediata de los documentos o expedientes electrónicos. La clasificación de documentos en un entorno electrónico resulta primordial, ya que permite ubicarlos rápidamente y conformarlos de manera completa, garantizando los derechos y deberes de las partes involucradas.

El presente trabajo de investigación se divide en cinco capítulos. El primer capítulo inicia con el problema de investigación, establece la problemática identificada en la Oficina de Gestión Documentaria, formulando el problema general y los problemas específicos; asimismo, se indica la justificación teórica, metodológica y práctica; y, se establece el objetivo general y específicos. El segundo capítulo, relacionado al marco teórico, detalla los antecedentes sobre el estudio realizado y considera las investigaciones internacionales y nacionales relacionadas a las variables de estudio; además, se señalan las bases teóricas de la primera y segunda variable de estudio, así como de cada dimensión de estudio; y se brinda una definición de términos básicos relacionados al tema de investigación con el fin de facilitar y brindar información adicional para la comprensión del trabajo aplicado; en esa línea, se indica la hipótesis de investigación general y las hipótesis de investigación específicas que fueron planteadas en relación con las dimensiones de acceso y tiempo de ubicación.

El tercer capítulo, centrado en la metodología, se consideró el enfoque de investigación cuantitativo y de alcance descriptivo-correlacional no experimental porque busca especificar las características y perfiles de la clasificación de

documentos y la ubicación de expedientes; se utilizó como técnica la encuesta mediante preguntas formuladas de manera directa a los sujetos que constituyeron la unidad de análisis y se efectuó con la confiabilidad y validez de un cuestionario a través de juicios de expertos. En el cuarto capítulo, el desarrollo de la investigación, se menciona los productos obtenidos del trabajo de estudio a través del instrumento estadístico informático SPSS, herramienta que facilita procesar la información eficientemente de los instrumentos de ambas variables de estudio. En el capítulo quinto se desarrollan las discusiones de acuerdo a los resultados obtenidos con el instrumento aplicado según las variables de estudio; se proponen tres conclusiones de acuerdo con los resultados de la investigación; y, finalmente, se mencionan las recomendaciones en base al estudio de investigación conforme a las conclusiones que se han detallado y vinculado entre las variables de clasificación de documentos, la ubicación de expedientes y las dimensiones de esta última.

En el segmento de la bibliografía, las referencias están relacionadas con las dos variables de estudio y las dimensiones respectivas. Asimismo, en los anexos se mencionan los instrumentos de medición de las encuestas para ambas variables, la validez de las herramientas validadas por juicios de especialistas y la matriz de consistencia que sintetiza el estudio y la investigación desarrollada. Por todo lo mencionado, el método empleado en el presente trabajo puede aplicarse a otras organizaciones. En ese sentido, se espera que la investigación pueda contribuir a otros profesionales que se encuentran implementando un Sistema de Gestión Documental y expedientes electrónicos en sus organizaciones.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

Desde la antigüedad, los documentos se han considerado una especie de objeto portador de información con una base textual, registrado en libros, manuscritos, diarios, revistas y otros. A partir de la segunda revolución industrial se produjeron múltiples formas informativas y se cambió el concepto de documento como información fijada de manera impresa, conceptualizada, enseñada y aprendida.

Desde el Tratado de Documentación (1934), resultó significativa la percepción de Paul Otlet sobre que el libro no era el único soporte de información, por lo que se consideró imprescindible el procesamiento de nuevos formatos. De esta forma, en la actual sociedad se presentan cambios constantes en los métodos y las herramientas para manejar los documentos, generando admiración en la forma en cómo se administra la información y debe ser clave de éxito para el tratamiento y ubicación de los expedientes. Para ello, se debe manejar una adecuada organización de documentos; es decir, emplear una gestión documental. Al respecto, Mundet (2002) señaló lo siguiente:

la función archivística de la que deriva, es una función transversal que implica a toda la organización y afecta a sus procedimientos, por lo tanto, debe estar integrada en una posición de alta dirección de una organización. Pero, además, para que la gestión de documentos sea un motor de calidad, de eficiencia y de economía en la actuación de una organización, es necesario que cuente con una serie de elementos que lo configuran, definen y caracterizan. (p. 14)

Los documentos de archivo son un recurso valioso, pues constituyen un activo para la organización al reflejar las actuaciones y las decisiones que se han ejecutado. Por ello, la adopción de un criterio sistemático para gestionar los documentos de archivo resulta esencial porque permite protegerlos y preservarlos. Además, se les considera

evidencias de actos disponibles durante el tiempo establecido como resultado de su valoración.

En cuanto a la organización de documentos, se considera indispensable conocer las necesidades de clasificación y ubicación de los expedientes. Cuando se carece de esto, no se podrá localizarlos con agilidad. Por eso, la investigación constituye una herramienta eficaz para su buen desarrollo. Adicionalmente, se debe tener en cuenta la necesidad de mobiliarios, espacio físico, personal e infraestructura tecnológica, entre otros aspectos.

La clasificación de documentos es una actividad archivística que no suele ser desarrollada o gestionada correctamente por el personal de las oficinas, sea por el desconocimiento o la poca disposición de tiempo para realizarlo. Esto provoca la falta de ubicación y/o pérdida de los documentos, así como retrasos en los trámites. Por ello, la responsabilidad del archivero es enfrentar y asumir retos que exige la sociedad y los usuarios que acuden a solicitar los documentos para su tramitación.

La eficacia, en el cumplimiento de las funciones de las instituciones, radica en el excelente manejo de los archivos. Estas contribuyen a lo largo del tiempo a dar una imagen de excelencia, generando en los usuarios que se sientan satisfechos e identificados con la institución. En el Perú, el órgano rector del Sistema Nacional de Archivos es el Archivo General de la Nación (AGN). Como parte de sus funciones, emite normas técnicas para regular el tratamiento de los documentos de archivo en todas las instituciones que conforman dicho sistema.

En los últimos años, el AGN ha actualizado parte de la legislación archivística. Sin embargo, su legislación aún no ha abarcado los documentos en soporte digital, solo ha sido orientado a normar el tratamiento de los documentos en soporte de papel que aún

se siguen produciendo en los archivos. Aunque se ha hecho intentos de incorporar lineamientos para los documentos electrónicos en archivos, estos siguen sin ser claros.

Ante el vacío técnico normativo, el Estado se orientó a la modernización de la gestión pública para mejorar la atención al ciudadano mediante la automatización de los procedimientos con intervención de las herramientas tecnológicas. Consideró necesaria la creación de instituciones públicas como la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) con el fin de regular la ejecución de los planes de Gobierno Digital, Gobierno Abierto, Datos Abiertos, Interoperabilidad y Transformación Digital, así como la gestión documental digital para que los planes puedan ser viables.

De ese modo, en el 2017, la SGTD aprobó el modelo de gestión documental (MGD) de alcance obligatorio a todas las entidades del Poder Ejecutivo. Esta fue una medida de simplificación administrativa mediante el intercambio de documentos a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). Ello conllevó a que la gestión documental de las organizaciones se realice en medios tecnológicos; es decir, se produzca documentos de archivo en soporte digital.

Cabe señalar que, a partir de la revisión del MGD aprobado por la SGTD mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI, el 9 de agosto de 2017, no se ha desarrollado suficientemente el componente archivístico. Por ello, no se ha resuelto la brecha que existía en el cumplimiento de la normativa archivística en un entorno digital (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017).

Uno de los procesos técnicos archivísticos establecidos por la legislación emitida por el AGN es la organización de documentos. Recientemente se ha modificado a través de la Resolución Jefatural N.º 180-2019-AGN/SG que aprueba la Directiva N.º 10-2019-AGN/DDPA “Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública”. Se señala que el proceso de organización comprende etapas (la

identificación, la clasificación, la ordenación y la asignación de signatura) para integrar y permitir el acceso a los documentos.

Por otro lado, sobre la realidad de la implementación de un Sistema de Gestión Documental y la relación con los procesos de archivo, se señala lo siguiente:

He asistido a muchísimas discusiones sobre definición de procesos (procedimientos) y su relación con las series documentales. Para mí, y para otros muchos que estamos en este campo, la relación “uno a uno” entre proceso (procedimiento) y serie documental debería ser natural, pero para eso se necesita seguramente no seguir estrictamente las series definidas para los archivos en papel.

Igualmente, existe potencial en los cuadros de clasificación que se utilizan en gestión documental. Mencionando la norma ISO 15489:2016 “los cuadros de clasificación son herramientas para vincular los documentos al contexto de su creación”, y por lo tanto representan las funciones, actividades y procesos de la misma. Cualquier necesidad de clasificación de áreas, funciones y procesos puede utilizar la misma herramienta. Por eso cuando se habla del “cuadro de clasificación del archivo” debe producirse una alerta. Es mucho mejor el cuadro de clasificación de funciones o simplemente de la organización. (Bustelo, 2018, párr. 6)

La clasificación considera la secuencia lógica de las funciones de la institución, las actividades en que se concretan dichas funciones y la unidad de organización productora. Las denominadas “categorías” incluyen un código unívoco y se obtiene el “cuadro de clasificación”. Según la normativa archivística nacional, puede ser orgánico, funcional o por procesos. La práctica de estas origina una serie documental como un conjunto de documentos con características comunes, un mismo tipo o mismo asunto. Por consiguiente, serán archivados, usados, transferidos o eliminados como unidad.

Por ello, todos los documentos de archivo deben pertenecer a una serie. Con las series documentales, se obtendrá un cuadro de clasificación de documentos. De acuerdo con Cruz (2011):

Y este es un punto importante, porque el cuadro de clasificación, más allá del concepto que actualmente se le da, como instrumento medial para determinar a qué categoría clasificatoria pertenece un documento, ahora se va a

consolidar como un cuadro de mando desde el cual se desencadenarán la mayoría de los procesos necesarios para una efectiva gestión de documentos en los archivos de las instituciones. (p. 147)

Esta herramienta permite identificar las series documentales y los documentos que comprenden cada una de ellas. Estos se crearán conforme a las competencias y funciones de una unidad de organización.

De manera particular, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán) fue creado en enero de 1998. Es un organismo público descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Sus funciones generales son supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos respecto a las actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas – incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las líneas del Metro de Lima y Callao –, así como la Hidrovía Amazónica. Esta entidad pública ha sido una de las que ha implementado el Modelo de Gestión Documental a partir de setiembre de 2017 de acuerdo con lo estipulado por la SGTD. A partir de la implementación de un Sistema de Gestión Documental digital se inició la creación de documentos electrónicos.

La creación de la Oficina de Gestión Documentaria se sustenta en el Decreto Supremo N.º 006-2016-PCM mediante el cual se modifica el artículo 10º del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán sobre las funciones de la Gerencia General, por el cual se indica lo siguiente: “La Gerencia General conduce el sistema integral de gestión documentaria del Ositrán, así como la orientación, transparencia y atención al público en general; para lo cual cuenta con una Oficina de Gestión Documentaria”. Asimismo, ha sido parte responsable de la implementación del MGD,

pues se encarga de la gestión documental de la institución; además, realiza actividades como la atención de solicitudes de acceso a la información pública (Resolución N.º 007-2018-PD-OSITRÁN).

Las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) están reguladas por la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Sus modificatorias tiene un procedimiento establecido en Ositrán, el cual se desarrolla en un entorno de gestión digital. Las atenciones de las SAIP se realizan a partir de la solicitud de un interesado. Los coordinadores de las áreas poseedoras de la información la evalúan en un plazo perentorio. Luego, se coordina con el responsable principal de la OGD quien garantiza la atención oportuna. En la atención de las SAIP participan varios colaboradores. Está constituida por un conjunto de actos, los cuales generan diversos documentos sobre la atención de la solicitud y que, por lo tanto, deben registrarse en un expediente.

Como consecuencia de la implementación del modelo de gestión documental (MGD), los procedimientos TUPA se vieron afectados, en la medida de que estos se gestionan a través de documentos. Por ello, se determinaron diversos aspectos que debieron adecuarse al actual MGD en la herramienta de soporte.

De esta manera, se determinó que el Sistema de Gestión Documental (SGD), software de apoyo a la gestión documental, debe realizar el seguimiento y la trazabilidad de los documentos desde el momento en que se reciban y/o se elaboren internamente hasta su disposición final (archivo). Asimismo, se debe permitir la gestión de documentos en soporte electrónico, empleando la firma digital y trabajar en forma de esquema de expediente con un diccionario de datos (tesauros) y estandarización de los formatos.



En el caso del Ositrán, estos actos se desarrollan en un entorno digital y corresponde contar con un expediente electrónico donde se reúnen los documentos que se ha generado en relación a una solicitud. Un expediente electrónico de acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General - LPAG, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019, según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019), indica lo siguiente:

El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública. 31.2 El expediente electrónico debe tener un número de identificación único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine. Dicho número permite, a su vez, su identificación para efectos de un intercambio de información entre entidades o por partes interesadas, así como para la obtención de copias del mismo en caso corresponda. 31.3 Cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico debe ser numerado correlativamente, de modo que se origine un índice digital el cual es firmado electrónicamente conforme a ley por el personal responsable de la entidad de la Administración Pública a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso. (p. 9)

El expediente electrónico integra un conjunto de documentos de archivo de inicio a fin de un procedimiento, facilitando la ubicación y el control. Al no haberse considerado en la normativa emitida por el SGTD para la clasificación de documentos a través de un cuadro de clasificación (series documentales establecidas), resulta necesario saber si existe una relación entre el expediente electrónico clasificado correctamente y la ubicación del mismo en ese entorno digital.

Asimismo, en la reciente normativa emitida por la SEGDI sobre el Reglamento de la Ley Gobierno Digital, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, complementa la definición consignada en el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General:

#### Artículo 39. Expediente Electrónico

El expediente electrónico se gestiona como un documento archivístico digital, cumpliendo las disposiciones técnico normativas emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, y las normas del Sistema Nacional de Archivos emitidas por el Archivo General de la Nación. (p.16)

#### Artículo 40. Estructura del expediente electrónico

El expediente electrónico presenta como mínimo los siguientes componentes:

- a) Número o código único de identificación.
- b) Índice digital.
- c) Documentos electrónicos.
- d) Firma del índice digital.
- e) Metadatos del expediente electrónico.
- f) Categorización. (p. 16)

El expediente electrónico se conforma por documentos de archivo que contienen las evidencias de la atención a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, el cual debe cumplir con una estructura que permitirá la autenticidad, fiabilidad e integridad de los documentos a fin de que estén disponibles de manera oportuna. Asimismo, al expediente electrónico se le debe aplicar los procesos técnicos archivísticos mediante una gestión documental estandarizada y planificada para que, desde la captura del documento, se pueda dotar con características y elementos capaces de contribuir con la clasificación del expediente para conformar y facilitar su ubicación de manera eficiente.

Las solicitudes de acceso a la información pública, en cuanto a la normativa interna del Ositrán, cuentan con un procedimiento documentado. Las dos últimas actualizaciones se realizaron en julio y octubre del 2020. La primera solo incluyó al SGD en su flujo, herramienta utilizada desde enero de 2019 hasta la fecha; la segunda recién incluyó la sede digital que se desplegó para SAIP desde mayo del 2020. Cabe señalar que hasta junio de 2020 se regulaba por el procedimiento aprobado en diciembre de 2018, el cual no fue homologado con la Directiva de Gestión Documental. A pesar de que fue emitida en esa misma fecha, no se consideró al SGD en su flujo,

aunque en la práctica se utilizaba y no se había desarrollado en los procesos técnicos archivísticos en la directiva.

En la generación de los documentos digitales, no está implícita la aplicación de procesos similares a la situación del soporte en papel: documentos de SAIP ubicados en la serie Correspondencia y de forma separada por su tipo documental. Desde enero del 2019 hasta el primer trimestre del 2020, la manera en cómo se fue gestionando los documentos dificultó su consulta, dado que, por cada documento generado no se hizo referencia, en el SGD, al documento precedente. De ese modo, se mantiene dispersa la información y demanda un mayor tiempo en la ubicación de documentos que conforman ese expediente, generando la necesidad de conformar un expediente impreso por estas falencias.

Para mayo de 2020, con el despliegue de la sede digital del Ositrán, se implantó un nuevo flujo para las atenciones de las SAIP. Se centralizó la presentación y atención en esta plataforma, originando la creación de un tipo documental para emitir las respuestas de las SAIP sin integrarse con el SGD, única herramienta tecnológica oficial de soporte a los procesos de gestión documental según la Directiva de Gestión Documental del Ositrán. Asimismo, las solicitudes que se reciben por la mesa de partes presencial son registradas en el SGD y no se transfieren a la nueva plataforma. Esto conlleva a que los documentos relacionados se encuentren en diferentes sistemas.

Cabe señalar que, en los dos escenarios descritos, se ha utilizado el correo institucional como medio para coordinar las atenciones SAIP, pero ninguno de los casos se han incorporado. Por ello, no se tiene el expediente electrónico de las SAIP organizado de forma íntegra con todos los documentos que la conforman. Estos serán el respaldo del ejercicio del derecho de los ciudadanos a poner en práctica la transparencia y fiscalización que realizan los empleados públicos, según la estructura que se señalaba

desde el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, complementado con los detalles del Reglamento de la ley de Gobierno Digital. Al respecto, Mendoza (2008) señaló lo siguiente:

Si mantenemos un sistema de gestión de expedientes en ambiente electrónico tenemos que tener en cuenta el uso integral del e-expediente considerando su aplicación dentro de la propia organización como en el ámbito externo, sin dejar de atender la necesidad de compatibilizar la gestión electrónica con otras medidas dirigidas a la población para la tramitación como: DNI electrónico, fácil acceso a Internet, ventanilla única, utilización de la firma digital y sobre todo las garantías para la notificación y comunicaciones electrónicas. (Mendoza, 2008, p.2)

Una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad. Esto garantiza la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, también maximiza el uso de la información para la posteridad (Revah, 2009). La clasificación de documentos se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que sirve de apoyo a posteriores actividades y la toma de decisiones. Asimismo, garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Existe relación entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Existe relación entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020?

¿Existe relación entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020?

### **1.3 Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica**

En la actualidad no se puede entender la actividad documental lejos de técnicas novedosas. El aporte principal de los dispositivos tecnológicos en el análisis documental es decisivo y rápido. Al procesar grandes cantidades de información y ponerlas a disposición de los usuarios, puede generar las soluciones a problemas de acceso a la información y la toma de decisiones.

La archivística abarca muchos aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. Por ejemplo, la aplicación del proceso técnico de la organización documental comprende la clasificación de los documentos. El objetivo es permitir el acceso a los documentos. Sin embargo, se debe establecer la definición de las políticas y la normalización de los procedimientos de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar la adecuada atención y la protección de los mismos. Este postulado permite que la evidencia y la información que contienen los documentos puedan ser recuperadas de un modo más eficiente, usando prácticas y procedimientos normalizados. Por ello, la gestión de documentos ofrece amplios beneficios. Regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades.

Las tecnologías de la información y la comunicación permiten un aumento significativo de la cantidad y calidad de las informaciones y promueven cambios

sustanciales en la cultura ciudadana que derivan en una mejora de la competitividad y, sobre todo, la calidad de vida. El reconocimiento del rol de los archivos en el marco de la denominada sociedad de la información, junto con el esfuerzo desplegado por el colectivo profesional encargado de la gestión de documentos, facilita el acceso de los ciudadanos a la información y promueve una mejora efectiva junto con la introducción de tecnologías de la información en el tratamiento documental.

En nuestro país, los estudios sobre la temática que se investiga en este trabajo son escasos. Si bien se ha abordado en eventos, talleres nacionales e internacionales, no es posible considerar que haya alcanzado cierto grado de sistematización. Los fundamentos que se tratan en el presente trabajo precisan dar soluciones óptimas a los problemas de la gestión de documentos en nuestro país, específicamente en las organizaciones públicas. Por ello, la clasificación de documentos aplicada a los documentos digitales puede convertirse en una solución exitosa para la ubicación en tiempo real de los documentos, mejora del desempeño de las funciones de la organización y los procesos documentales, y optimización de la eficiencia dentro del Ositrán.

### **Justificación metodológica**

El presente estudio pretende determinar que existe relación entre la clasificación de los documentos y el tiempo de ubicación de las unidades documentales como el caso de los expedientes de las solicitudes de acceso a la información pública. Según los objetivos del gobierno digital, el Estado se ha propuesto en facilitar el acceso a la información al ciudadano y mejorar la calidad de sus servicios. Ello resulta alcanzable si la aplicación de la tecnología optimiza los plazos que a la fecha se van cumpliendo.

Este estudio permitirá corroborar la importancia de la clasificación de documentos en el entorno digital. Esto se debe a que la clasificación de documentos no ha sido claramente desarrollada en el modelo de gestión documental. Las entidades que vienen implementándolo quizás no estén aplicando adecuadamente el proceso archivístico, en específico el de organización documental y la actividad de clasificación de documentos. Esto coadyuvará a los administrados y la administración pública a cumplir el objetivo de promover la transparencia en los actos del Estado, el cual regula el derecho fundamental del acceso a la información establecido en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú.

Toda la administración pública debe otorgar mayor transparencia al manejo de las finanzas públicas a través de una gestión consolidada y con mecanismos para acceder a su información. De ese modo, los ciudadanos pueden ejercer supervisión sobre las transacciones realizadas y permitir una adecuada rendición de cuentas, la cual debe ser atendida en el plazo determinado por las normativas. En caso no se cumpla, puede ser incluso denunciado penalmente por la comisión de delito de abuso de autoridad según el Artículo 377° del Código Penal. En ese sentido, se debe establecer en el entorno digital los requisitos y/o características para facilitar el acceso oportuno a los documentos.

Este trabajo de investigación es importante para el personal que dirige los archivos y lidera las políticas públicas de gobierno electrónico o digital para la ciudadanía. A través de este estudio, se podrá considerar la necesidad de realizar la clasificación de los documentos en el entorno digital para cumplir las normas técnicas del Sistema Nacional de Archivo con el objetivo de acceder a los documentos de forma rápida y oportuna.

Asimismo, será de interés para los especialistas de archivo de los centros de enseñanza de formación archivística a nivel nacional e internacional. A través de este estudio, se podrá replantear las necesidades de actualización curricular y la necesidad de difusión de la carrera de archivos.

### **Justificación práctica**

En la realidad nacional, la aplicación de estos procedimientos se ha dado de forma progresiva en el soporte papel. Aún no se ha culminado con adecuarlos a las normas y se debe precisar que, de todas las actividades, la clasificación es la menos ejecutada. Siempre ha sido necesario contar con un profesional especializado en la materia para realizar una organización de los documentos.

Con el uso de las tecnologías, ha sido imperativo el liderazgo de los profesionales de las tecnologías de la información. Sin embargo, pocos conocen sobre los aspectos archivísticos o el manejo de software de gestión documental, al igual que, muchos no cuentan con el correcto diseño de las herramientas de gestión de los documentos. Incluso, cada vez son menos los que reciben una capacitación sobre flujo de procesos de administración de archivos para hacer viable la aplicación de la organización de los documentos bajo un enfoque de clasificación por series documentales, inclusive en un soporte digital. Por eso, el presente trabajo de investigación, a partir del expediente de las atenciones SAIP, pretende brindar un referente para aplicarse a otros tipos de expedientes electrónicos independientemente de su tipología. La clasificación de documentos es una actividad archivística fundamental que permite conformar expedientes ordenadamente y garantiza las características de los documentos de archivo con el fin de que sean únicos, auténticos, fiables, íntegros y disponibles para facilitar su consulta.



## **1.4 Objetivo de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

Identificar la relación entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020

Verificar la relación entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **Antecedentes internacionales**

El trabajo de Dávila (2019) tuvo como objetivo general analizar la relación entre el derecho de acceso a la información personal mediante medios electrónicos y la implementación en el sistema de administración de justicia de las tecnologías de información y comunicación. Consideró la percepción de los actores del proceso judicial (abogados, jueces y usuarios) para exponer falencias o ventajas en la utilización de mecanismos electrónicos, especialmente a la información que las personas tienen acceso sobre sus procesos judiciales. El trabajo de investigación se desarrolló con enfoque cualitativo mediante un diseño no experimental y transversal. Se aplicó la entrevista para abordar el objeto de estudio de la investigación, se estudió la relación que existe entre la administración de justicia, las tecnologías de la información y comunicación y el derecho al acceso a la información personal mediante los expedientes electrónicos. De los resultados obtenidos, se destaca que si bien las TIC son herramientas que permiten a las personas ahorrar tiempo y costos para realizar actividades concretas, se han identificado irregularidades relacionados con los archivos electrónicos de notificaciones y la pérdida de información. Advierte que ello ocurre porque los funcionarios judiciales, encargados de realizar las actividades administrativas, no pueden usar adecuadamente las tecnologías de la información y comunicación. En algunos casos, no se puede acceder a la información en tanto que no está disponible en el sistema o este no funciona; es decir, no existe un mantenimiento constante.

Entre las discusiones, Dávila (2019) señaló que no es suficiente con establecer normas capaces de asegurar la aplicación de la tecnología en la administración de justicia, ya que en la práctica esas normas deben ser eficaces; es decir, la aplicación no debe resultar un problema para los individuos. En lugar de mejorar el servicio de justicia, considera que es preferible no afectar los derechos por el desconocimiento en la forma de uso de esas herramientas. Asimismo, de la investigación empírica destaca que los entrevistados han considerado que es adecuado establecer un sistema de autenticación para que los usuarios puedan acceder y revisar sus expedientes, ya que piensan que se cumplirá con los estándares de transparencia, imparcialidad y control de la labor de los abogados.

El objeto de estudio de Cerdá (2017) fue el expediente judicial electrónico como pieza clave en la nueva justicia y un reto para los que se dedican al mundo de la justicia. ; como parte de los objetivos que plantea en el trabajo, se concretó en abordar el estudio del expediente judicial electrónico, como pieza básica en la modernización de la justicia, así como de las premisas técnicas y herramientas necesarias para su puesta en marcha y su plena efectividad. La metodología empleada para la realización del trabajo es teórico-práctica, ya que se han combinado tanto elementos dogmáticos como empíricos para los objetivos que se plantearon. Para ello, se realizó un estudio de fuentes de la doctrina en dicho campo en España. Constató que es una línea de investigación en constante evolución a partir de una bibliografía y obras publicadas que han comentado sobre las principales leyes que regulan la materia de estudio. Asimismo, se utilizó la metodología empírica con un análisis de trabajos de campo.

Dentro de sus conclusiones, Cerdá (2017) señaló que la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la vida cotidiana de los ciudadanos ha conllevado imprescindiblemente que sea el medio de comunicación entre

la administración pública y el ciudadano. Así, la implantación del expediente judicial electrónico se presenta como una solución aparte de los actuales problemas de la justicia y la tramitación de los procedimientos de forma electrónica. Por ello, el expediente se produce de forma simultánea para todas las partes en el procedimiento, lo cual podría ayudar a reducir los tiempos de tramitación.

Por su parte, Cedeño, *et al.* (2014) tuvieron como objetivo analizar de manera comparativa una muestra de modelos de requisitos archivísticos y normas internacionales relacionados con sistemas de gestión de documentos electrónicos para identificar requisitos y procesos de la gestión documental comunes que permitan proponer un modelo de requisitos archivísticos para un SGDEA aplicable en la administración pública de Costa Rica. Su finalidad es establecer requisitos archivísticos de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) que garantice la autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad del documentos, así como la estandarización de la gestión de documentos, desde su producción y uso hasta su conservación a largo plazo. La metodología empleada en la investigación es descriptiva, ya que detalla los requisitos archivísticos para los procesos de la gestión documental con enfoque cualitativo, ya que analiza modelos de requisitos archivísticos internacionales y propone un modelo aplicable a la realidad archivística con una muestra seleccionada que incluyó los modelos implementados y cuyos requisitos poseen un enfoque de sistema y toman en cuenta una normativa relacionada como la ISO 15489.

Dentro de las conclusiones, Cedeño, *et al.* (2014) señalaron que el SGDEA debe intercambiar información con los diversos sistemas de gestión existentes en la institución y los que tenga relación a nivel nacional. La finalidad es capturar todos los documentos de archivo y que esta se sustente en acciones propias de otros procesos de

la gestión como la clasificación, el acceso y la evaluación, pues desde que el documento es capturado se debe establecer la relación con su clasificación, sus condiciones de acceso y seguridad, y su plazo de conservación según el ciclo vital de los documentos. Asimismo, se requiere una normativa en la tabla de acceso con el fin de que se explique claramente la restricción de acceso del documento solicitado.

### **Antecedentes nacionales**

En la investigación de Núñez (2019), se pretendió administrar y gestionar los documentos electrónicos mediante un módulo de búsqueda de la información digitalizada, utilizando la metadata (campos de búsqueda) para acceder a los archivos electrónicos de manera rápida. Asimismo, pretende elaborar reportes de auditoría que permitan llevar el control de la trazabilidad de la información en cada proceso, identificando los usuarios que acceden a la información y los procesos realizados. La investigación plantea el desarrollo de un proyecto que toma como referencia las buenas prácticas del PMBOK (5.<sup>a</sup> edición – PMI), el cual se divide en 10 áreas de conocimiento y considerando los objetivos de la tesis orientada a implementar un sistema de digitalización de documentos y gestión documental para administrar y gestionar con mayor eficiencia los documentos que son materia de consulta.

Como parte de sus conclusiones, Núñez (2019) indicó la necesidad de mejorar la gestión de documentos para aquellas entidades que requieran la consulta continua de sus documentos mediante el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas actuales, tecnología que se encuentra en el mercado peruano. De esta manera, se podrá potenciar los beneficios para lograr sistemas de digitalización de documentos y gestión documental. Los reportes de auditoría permiten visualizar a los usuarios que ingresaron al sistema y qué han realizado con su documento. De ese modo, se llevaría un correcto control de la información y se administraría la gestión.

Quispe (2018), por su parte, intentó determinar de qué manera el expediente judicial electrónico incidirá en la administración de justicia en el Perú. Hizo hincapié sobre las aplicaciones de las TIC, las cuales tienen un carácter facilitador de una nueva política en la administración de una justicia eficaz, transparente, proba y justa. Sus objetivos fueron analizar las propuestas sobre el expediente judicial electrónico en los instrumentos internacionales; precisar el desarrollo del expediente judicial electrónico a la luz del derecho comparado; auscultar los avances del expediente judicial electrónico en la justicia nacional; y conocer la opinión de algunos actores de la administración de justicia —magistrados, administrativos y abogados litigantes— acerca de la trascendencia del expediente judicial electrónico.

La investigación de Quispe (2018) es de tipo cualitativa. Sus muestras son no probabilísticas conformadas por informantes de tres tipos, a través de muestreos selectivos, intencionales y teóricos: magistrados de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, directamente relacionado con la aplicación de las TIC en los procedimientos conexos al expediente digital electrónico; y, abogados litigantes de la Corte Superior de Justicia de La Libertad. Por ello, se utilizaron tres tipos de técnicas e instrumentos de recolección de datos: a) la técnica del análisis documental, b) la técnica de la entrevista y c) la técnica de la observación de campo. Las conclusiones más importantes consisten en que el expediente judicial electrónico materializará la interoperabilidad de la administración de justicia; coadyuvará a un mejor control y disponibilidad de la información; permitirá la agilización del proceso; y, finalmente, generará y fortalecerá una cultura de transparencia, acercando la administración de justicia a la ciudadanía en general.

Asimismo, Conga y Pantoja (2018) determinaron la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre las variables y se eligió el diseño descriptivo correlacional, la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento. Para la validez de los instrumentos, se utilizó el modelo estadístico ítem total que demandó el cálculo de la varianza, la elaboración de la matriz de correlación y, finalmente, el cálculo de la R de Pearson. En todos los ítems ha registrado valores superiores a 0,21, asegurando la validez de los instrumentos.

Las conclusiones de Conga y Pantoja (2018) registraron que existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que existe una relación directa muy fuerte entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Aseguraron que la modernización del sistema de administración de justicia mediante la celeridad de los procesos judiciales y brindan los documentos de forma transparente y con eficiencia en los servicios prestados. De ese modo, se podrá proporcionar información en tiempo real a los usuarios.

Por otra parte, Meca (2019) diseñó una propuesta de Sistema de Gestión de Archivo en el área de Compras y Contrataciones de SONP – Petroperú S.A., ubicado en el departamento de Piura. Entre sus objetivos específicos fue analizar la clasificación de los documentos del área de Compras y Contrataciones y conocer los procedimientos utilizados para la recuperación de los documentos. Para la elaboración del proyecto, se empleó una investigación de tipo descriptivo, ya que describió las etapas o procesos de un sistema de gestión de archivo. El enfoque de este estudio fue cualitativo, no se utilizó medición numérica en la recolección de datos; el diseño, narrativo sobre un caso donde se observó situaciones y se revisaron documentos existentes para describirlas y

analizarlas. Asimismo, se recopilaron datos a partir de fuentes primarias como manual de gestión, procedimiento de archivo periférico, información brindada por colaboradores, procedimiento de archivo central de la empresa y computadoras con sistema SAP donde aparecen todos los procesos de compras, contrataciones emitidas y fuente secundaria. Dentro de las etapas del modelo planteado, en cuanto a clasificación de documentos, se realizó un estado situacional de la clasificación de los documentos, para proponer la clasificación por funciones y posteriormente la elaboración del cuadro de clasificación y para recuperación de documentos se estableció conocer el control de la trazabilidad de los documentos y localización de estos.

Respecto a las conclusiones, Meca (2019) señaló que la entidad puede ahorrar tiempo en búsqueda de información y optimizar el uso de recursos asignados (materiales, muebles y archiveros), generando que el trabajo del personal sea más agradable, práctico, productivo y competitivo. Por ello, propuso una clasificación funcional al agrupar series documentales en 5 secciones, 20 series, 29 subseries y 14 subsubseries. Propuso, además, una codificación alfanumérico significativo (letra y número) y lo plasmó en un cuadro de clasificación documental. Como parte de las recomendaciones a Petroperú, se propuso realizar un estudio para calcular el costo que implicaría escanear los documentos que se encuentran en un archivo central, pues servirá para entregar una respuesta rápida a quienes requieran la información.

## **2.2 Base teóricas**

### **Variable 1: La clasificación de documentos**

Respecto a la clasificación de documentos, AGN (2019) señaló que es una labor intelectual que consiste en el establecimiento de categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica o funciones o procesos presentes en el cuadro de clasificación del



fondo. Asimismo, Mayor (2019) lo determinó como la operación archivística cuyo propósito radica, en primer lugar, en la identificación y el agrupamiento sistemático de los documentos producidos y/o recibidos por las unidades administrativas funcionales (dependencias) de una entidad; y, en segundo lugar, en el establecimiento de un sistema de ordenación lógico para garantizar la organización, conservación, control y recuperación de los mismos. También Figueiredo y Freixo (2019) señalaron que, como actividad base de toda la cadena de actividades de gestión, la clasificación guía los demás procedimientos y agiliza, principalmente, la recuperación de información.

Mendoza (2019) enfatizó que la irrupción de las TIC en los archivos no supone cambiar la esencia de la clasificación ni su base teórica respecto de la aplicación tradicional. Según RTA (2014), la clasificación es una función o proceso operativo clave en la gestión documental, el cual pretende establecer categorías documentales dentro de una institución.

En ese sentido, Jiménez y Trejos (2008) señalaron lo siguiente:

Es una de las tareas fundamentales para facilitar el acceso a los documentos, independientemente del soporte en que se han producido. Por esto, las ideas planteadas en este apartado, que se aplican fundamentalmente a soporte de papel, deben llevarse también a soportes informáticos, lo que implica una perfecta organización de los documentos en la computadora. La clasificación es un proceso archivístico que significa dividir el total de documentos de una entidad o una oficina, siguiendo algún criterio, pues estos no se pueden almacenar simplemente en el orden en que se van produciendo.

La clasificación consiste en separar documentos, de acuerdo con características o criterios previamente establecidos. Requiere un análisis de los documentos, a partir de su producción y organización natural y para ello se deben tomar en cuenta las características de las entidades, sus componentes, procesos, procedimientos y documentos resultantes de estos. Su objetivo es facilitar el almacenamiento y recuperación de los documentos y la información contenida en ellos, pues la masa documental producida por una oficina es convertida en un conjunto organizado, dotado de relaciones de similitud, de pertenencia y de jerarquía. (pp. 116-117)

Además, Cruz (1996) señaló que:

Clasificar consiste en 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. (p. 239)

Heredia (1991) considera que la principal función del archivero es favorecer el acceso a los documentos y que se puede lograr a través de los instrumentos de descripción que exigen con anterioridad la clasificación.

### **Dimensión N.º 1: Orgánico**

AGN (2019) estableció que en la clasificación orgánica se agrupan las series en razón de las divisiones administrativas (unidades de organización) o de la propia estructura orgánica de la entidad pública. Por ello, RTA (2014) plantea que, al aplicar este criterio, las series documentales se agrupan de acuerdo a la estructura administrativa de la organización que las crea, mantiene o desarrolla. En este sentido, la categorización utilizada reflejará las diversas divisiones organizativas que ha tenido la entidad a lo largo del tiempo hasta el momento actual, siguiendo una división jerarquizada desde las divisiones más amplias hasta las unidades administrativas básicas que gestionan las series. Según este criterio, se clasificarán según las diferentes oficinas o unidades que las desarrollan.

En este tipo de clasificación, conforme con Aguilera (2011), las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad. Esta segunda opción, si bien es objetiva, no garantiza la estabilidad por los constantes cambios por los que atraviesan las organizaciones a lo largo de su vida. Al respecto, Cruz (1996), señaló que:

En este sistema las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad,

reproduciendo sus servicios, secciones, unidades... Decimos las series, porque en este caso también los expedientes se agrupan según la actividad de la que son resultado. Sólo a partir de este nivel es posible establecer una clasificación orgánica, la cual se realizará jerárquicamente desde las unidades administrativas básicas hasta las divisiones más amplias. (p. 241)

### **Dimensión N.º 2: Funcional**

AGN (2019) estableció que en la clasificación funcional las agrupaciones documentales responden a las funciones de la entidad, denotándose en el cuadro de clasificación en el que se reflejan las funciones generales y las actividades concretas. Además, RTA (2014) mencionó otras ventajas de este tipo de clasificación:

- Proporciona vínculos entre los documentos simples que se acumulan para proporcionar evidencia de las actividades.
- Asegura que los documentos son ordenados y nombrados de una forma consistente a lo largo del tiempo
- Facilita la recuperación de todos los documentos relacionados con una misma función o actividad concreta.
- Determina niveles de seguridad en la protección y acceso adecuado a los documentos por categorías, asignando permisos de acceso y consulta específicos por actividad y no por materia. (p. 16)

Aguilera (2011) manifestó que las funciones de la entidad generan el fondo documental. Para ello se requiere la identificación de los procesos o actividades que originan los documentos, constituyendo grupos de expedientes con una característica en común porque provienen de una misma actividad. Al respecto, Cruz (1996), señaló lo siguiente:

Como su propio nombre indica, las funciones de la entidad que genera o ha generado el fondo de archivo son los elementos tomados en consideración para clasificar los documentos. Siguiendo este criterio, en primer lugar, agruparemos la documentación de acuerdo con las actividades de las que son resultado. En el caso planteado, por ejemplo, agruparemos todos los expedientes que recogen los convenios laborales de la empresa, para constituir la serie de «expedientes de convenios». La característica común a todos ellos es que son producto de una misma actividad, la de establecer el marco de relaciones laborales entre la

empresa y sus empleados. Una vez agrupada toda la documentación en series, éstas deben ser reunidas bajo clases más amplias que recojan todas las actividades emparentadas por ser fruto de una misma función. En nuestro ejemplo, la serie mencionada junto con las de «contratación», «expedientes personales», «nóminas» ... se engloban bajo la función de gestión del personal o de los recursos humanos. Por fin, las funciones se agrupan a su vez en las clases más amplias, derivadas de las líneas de acción de la entidad. La función de personal junto con las de asesoría jurídica, patrimonio ... pertenecen a la acción administrativa. En el desarrollo de un cuadro de clasificación, las funciones deberán tomarse en cuenta al establecer clases, series o agrupaciones documentales, de acuerdo con un esquema piramidal o jerarquizado de las mismas. Podrán establecerse las clases o clasificaciones principales o más amplias sobre la base de las acciones, las secundarias sobre la base de las funciones y las clases elementales o series documentales deberán comprender los expedientes y otras agrupaciones de documentos resultado de cada actividad. (p.241)

### **Variable N.º2: La ubicación de expedientes electrónicos**

En cuanto al expediente electrónico, la PCM (2021) determinó lo siguiente:

39.1 El expediente electrónico es el conjunto organizado de documentos electrónicos que respetando su integridad documental están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública, conforme a lo establecido en el artículo 31 del TUO de la Ley N.º 27444. Asimismo, todas las actuaciones del procedimiento se registran y conservan íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico.

39.2 El expediente electrónico se gestiona como un documento archivístico digital, cumpliendo las disposiciones técnico normativas emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, y las normas del Sistema Nacional de Archivos emitidas por el Archivo General de la Nación.

Artículo 41. Número o código único de identificación. El número o código único de identificación permite la identificación unívoca del expediente electrónico dentro de la entidad, y con ello su ubicación, acceso, control y seguimiento en cada entidad en la que se tramite o archive. Asimismo, es utilizado para el intercambio de información entre entidades o partes interesadas, y respeta los estándares técnicos para la elaboración del expediente electrónico.

Artículo 43. Generación del Índice Digital 43.1 La generación del índice digital comprende, como mínimo, las siguientes operaciones: a) Asociar un documento electrónico a un expediente electrónico con el fin de permitir su recuperación. b) Identificar la secuencia, orden, y cuando corresponda, la página de inicio y fin del documento electrónico que se incorpora al expediente electrónico. c) Firmar digitalmente el índice digital al cierre del expediente electrónico, a fin de garantizar su integridad y autenticidad. (p. 17)

Abdala (2012) indicó que, al igual que en el mundo físico, el expediente electrónico debe contener el conjunto de documentos «ordenados», ya sea lógica (a través de hipervínculos a apuntes a los documentos independientemente de dónde estos residan) o virtualmente (todos los archivos de un mismo expediente ubicados en el mismo espacio de almacenamiento electrónico). Asimismo, Cruz (2003) señaló que el sistema debería posibilitar el alojamiento de los documentos relacionados entre sí en expedientes y agrupaciones, sino se debe organizarlos de forma que puedan ser sometidos a decisiones retrospectivas de selección.

### **Dimensión N.º 1: Acceso**

Siguiendo el objetivo del presente trabajo se puede indicar las siguientes bibliografías relacionados al acceso. Nazar *et al.* (2018) manifestaron que no hay dudas que la aplicación de las nuevas tecnologías representa ventajas indiscutibles para el tratamiento y recuperación de la información, aunque conlleva ciertos riesgos. Al mismo tiempo que se incrementa el uso de las tecnologías de la información, se aumenta el volumen de datos e información valiosa que se gestiona a través de los sistemas de información -y con ello la necesidad de que todo este conocimiento se administre técnica y legalmente-, con el fin de promover un libre y amplio acceso a la información por medio de sistemas y herramientas disponibles.

RTA (2014) indicó que se deben considerar los procedimientos y los controles esenciales de captura, conservación a largo plazo y accesibilidad a la hora de introducir nuevos sistemas TIC. Asimismo, resulta importante la adopción de sistemas y formatos de código abierto y tecnología neutra en el contexto de la conservación y el acceso a largo plazo de documentos y

expedientes electrónicos. Además, el ICA (2005) mencionó que puede considerarse que el objetivo final del tratamiento archivístico de los documentos es proporcionar el acceso. Así, los documentos se producen, mantienen y conservan para ponerlos a disposición de quienes los necesiten y estén autorizados a acceder a ellos para su uso.

### **Dimensión N.º 2: Tiempo de ubicación**

De la misma manera, en cuando a tiempo de ubicación, la bibliografía relacionada, Chacón (2011) resaltó la labor de los archivistas porque permite a los interesados acceder a los documentos e informaciones con rapidez, facilidad y certeza. Asimismo, Heredia (1991) comentó que en los archivos de oficina se está introduciendo la informatización a partir de una normalización de la producción documental. Asimismo, un acceso inmediato a la situación administrativa de un expediente y la supresión de duplicados de trámites evitará la revisión archivística con vista a su expurgo individualizado.

Finalmente, Esteban (2001) precisó que la principal aportación de lo digital en esta área de la gestión es la facilidad en el acceso a los archivos de documentos electrónicos. Esta característica presenta dos dimensiones: la velocidad y la precisión de la búsqueda; y la recuperación, gracias a la automatización de los instrumentos de descripción con su necesaria normalización.

## **2.3 Definiciones de términos básicos**

- Archivo: Conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en ejercicio de su actividad (AGN, 2020).

- Archivística: Ciencia de los archivos integrada por un conjunto de conocimientos y métodos para el tratamiento de los documentos y archivos (Cruz, 2011).
- Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm, etc.) y que solo puede leerse o interpretarse por medio de una computadora (De Vega, 2015).
- Documento: Combinación de un soporte y la información que se registra. Puede ser utilizado como prueba o consulta (Cruz, 2011).
- Gestión de documentos: Conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente (Vega *et al.* (2015).
- Trámite: Comunicación escrita iniciada interna o externamente que amerita un acto administrativo, acto de administración interna, decisión, respuesta o acción (Cruz, 2011)
- Sistema: Grupo de partes que trabajan en conjunto o conectadas para formar un todo. Típicamente, se emplea para referirse al sujeto del modelo de casos de uso: el producto a construir (Salazar, 2013).

## **2.4 Hipótesis de la investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específicos**

- Existe relación significativa entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.
- Existe relación significativa entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.



## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método desarrollado es el método científico hipotético deductivo. Se apoya en la formulación o derivación de una hipótesis a partir de una teoría. Además, se pretende explicar los fenómenos observados y comprobarlos de forma deductiva contrastándolos con los datos obtenidos. La refutación de cualquiera de las hipótesis de partida supone el rechazo de una parte importante de la teoría que debe corregirse (Piscoya, 2018).

De esta forma, el método sigue un proceso inductivo (en la observación), deductivo (en el planteamiento de hipótesis y sus deducciones), y vuelve a la inducción para su verificación. En el caso de que todas las variables puedan ser objeto de estudio, el último paso sería una inducción completa que daría paso a una ley universal. En caso contrario, la inducción sería incompleta y, por lo tanto, la ley obtenida sería una ley probabilística.

### **3.2 Enfoque de investigación**

La presente tesis mantiene un enfoque cuantitativo. Se realizó la recolección de datos para probar la hipótesis. Para desarrollar una medición numérica y comprobar la hipótesis, se analizan los datos obtenidos de forma estadística y se formularán las conclusiones (Hernández, 2018). Según Huarcaya y Spitzer (2015):

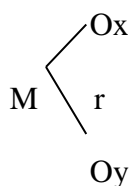
La indagación aplicada también es conocida como averiguación de la praxis o pragmatismo, que tiene como característica indagar el porqué de su uso en base al entendimiento logrado, sin olvidar la sistematización del ejercicio basada en la indagación, permitiendo obtener datos de forma exacta y organizada que permita sistematizar las teorías y que aplica a la verdad del conocimiento. (p. 79)

### 3.3 Alcances de la investigación

De acuerdo a las características de la hipótesis formulada y los objetivos propios de la investigación, la presente tesis es de alcance descriptivo – correlacional, ya que se pretende describir y definir cómo se manifiesta la relación entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán. Asimismo, se le considera descriptiva correlacional no experimental porque busca especificar las características y perfiles, en este caso, de la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, 2018).

En tal sentido, se trata de un estudio de tipo descriptivo, pues la investigación se orienta a describir la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública, apoyada en sus diversas dimensiones (Bunge, 2014).

### 3.4 Diseño de investigación



Donde:

**M** es la muestra de investigación (trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán)

**Ox** es la primera variable: Clasificación de documentos

**Oy** es la segunda variable: Ubicación de los expedientes electrónicos

$r$  es el grado de relación entre ambas variables

La estructura permite describir la relación entre rango y se conceptualizan las ideas en un periodo o periodo específico basado en la relación. En ese caso, no se categoriza, se conceptualiza, se alcanzan las metas relacionadas y genera una relación de causa-efecto (Caballero, 2016).

La estructura de causa-efecto se limita a la conexión entre variables sin precisar la interpretación de la causa y sin pretender indagar la asociación de principio. De esta forma, la suposición permitirá verificar la causa basada en las nociones encontradas a lo largo del trabajo (Díaz, 20160).

### 3.5 Variable 1: La clasificación de documentos

Para Cruz (1996), “clasificar consiste en 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” (p. 239).

**Tabla 1**

*Operacionalización de variable 1: Clasificación de documentos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos Dimensiones	Nivel o rango
Orgánico	Órgano	1,2 y 3	Escala de medición ordinal	Bajo [3 a 6]	Bajo [6 a 13]
	Unidad orgánica		Tipo Likert:	Moderado [7 a 11]	
	Oficina		Nunca [1]	Alto [12 a 15]	
	Funciones generales		Casi nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]	Moderado [14 a 22]	
Funcional	Funciones concretas	4,5 y 6		Bajo [3 a 6] Moderado [7 a 11] Alto [12 a 15]	Moderado [23 a 30]

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6 Variable 2: La ubicación de expedientes electrónicos

Según Abdala (2012), al igual que en el mundo físico, el expediente electrónico debe contener el conjunto de documentos «ordenados», ya sea lógica (a través de hipervínculos a apuntes a los documentos independientemente de dónde estos residan) o virtualmente (todos los archivos de un mismo expediente ubicados en el mismo espacio de almacenamiento electrónico).

**Tabla 2**

*Operacionalización de variable 2: Ubicación de expedientes electrónicos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos Dimensiones	Nivel o rango
Acceso	Consulta sobre el estado del documento	7,8,9,10 y 11	Escala de medición ordinal  Tipo Likert:	Bajo [5 a 11]	Bajo [10 a 23]
				Moderado [12 a 18]	
Tiempo de ubicación	Inmediatez	12,13,14,15 y 16	Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]	Alto [19 a 25]	Moderado [24 a 37]
				Bajo [5 a 11]	
				Moderado [12 a 18]	Alto [38 a 50]
				Alto [19 a 25]	

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7 Población – Muestra

De acuerdo con Carrasco (2006), una población es un conjunto de todos los componentes que integran parte del dominio espacial donde se desarrolla el estudio. En el caso de la investigación, esta se conforma por colaboradores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán (34 servidores). Asimismo, la muestra fue conformada por 11

personas encargadas de la clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos, a fin de atender las solicitudes de acceso a la información pública.

### **3.8 Tipo de muestreo**

Para la búsqueda de información se utilizará el modelo de muestreo no probabilístico intencional y por conveniencia, ya que tiene noción de la comunidad participante. Para Carrasco (2019), se debe seleccionar una comunidad que tenga un juicio personal, no influenciado por personas externas. De esta forma, la parte censal se conforma por 11 colaboradores.

### **3.9 Criterios de inclusión**

Dentro de los criterios de inclusión destacan:

- Los trabajadores que laboren en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, trabajadores de los equipos de archivo que realizan labores de servicios archivísticos y clasificación de documentos, que atienden las SAIP y realizan labores sobre el seguimiento al modelo de gestión documental.

### **3.10 Criterios de exclusión**

Dentro de los criterios de exclusión destacan:

- Que sea el personal contratado como locadores de servicio. Se excluye a 10 locadores.
- Trabajadores (personal CAP o CAS) que no realicen labores sobre el proceso de servicio archivístico, clasificación de documentos, atenciones de las SAIP y labores sobre el seguimiento al Modelo de Gestión Documental. Se excluye a 11 trabajadores.

- Trabajadores que se encontraban con licencia (1 trabajador).
- Trabajadores que realizan la presente investigación (1 trabajador).

Por dicho criterio, se encuestó a 11 trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria con conocimiento de la clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública.

### **3.11 Instrumentos seleccionados corresponden a la investigación planteada**

#### **3.11.1 Técnicas**

Se utilizará como técnica la encuesta, está según Hernández (2018) es una técnica para la exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis. Considerando este aporte, recogeremos información con la técnica de la entrevista aplicando un cuestionario para los colaboradores.

#### **3.11.2 Instrumento**

El instrumento es el cuestionario correspondiente a la técnica de la entrevista. Según Carrasco (2016), “la entrevista consiste en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p.318). En ese sentido, se ha agrupado las preguntas según las variables estudiadas a fin de realizar la tabulación de los datos obtenidos, añadiendo el campo “ítem”, el cual permite la secuencia correlativa de las preguntas:

**Tabla 3***Instrumento: Cuestionario*

	Dimensiones:	Pregunta N.º	Ítem	Preguntas
<b>Variable 1: Clasificación de documentos</b>	Orgánico	1	1	¿Considera Ud. que el sistema usado responde a las necesidades de la clasificación de documentos electrónicos en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		2	2	¿Qué opinión tiene sobre la satisfacción de las necesidades sobre la clasificación y ubicación de expedientes electrónicos que posee la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		3	3	¿Considera que el sistema en la clasificación e identificación de la ubicación de expedientes electrónicos permite agilizar su labor dentro de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
	Funcional	5	4	¿Se tiene un registro para la organización y clasificación de los documentos electrónicos permitiendo identificar de forma eficiente el lugar donde se encuentra, dentro de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		10	5	¿El personal en la Oficina de Gestión Documentaria cumple con el perfil laboral en relación a la clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos dentro de Ositrán?
		13	6	¿Se mejorará la gestión y conservación de los documentos electrónicos en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
<b>Variable 2: Ubicación de expedientes electrónicos</b>	Acceso	6	7	¿Conoce si el sistema tiene una pista de auditoría para identificar quien consulta el documento o su préstamo?
		7	8	¿El control de trámite orientado a la petición de los expedientes electrónicos, se maneja de forma eficiente en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		8	9	¿El control de trámite orientado a la devolución de los expedientes electrónicos, se maneja de forma eficiente en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		9	10	¿El control de trámite de los expedientes electrónicos orientado a la integración de nuevos documentos, se maneja de forma eficiente en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		10	11	¿El personal en la Oficina de Gestión Documentaria cumple con el perfil laboral en relación a la clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos dentro de Ositrán?
	Tiempo de ubicación	2	12	¿Qué opinión tiene sobre la satisfacción de las necesidades sobre la clasificación y ubicación de expedientes electrónicos que posee la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		3	13	¿Considera que el sistema en la clasificación e identificación de la ubicación de expedientes electrónicos permite agilizar su labor dentro de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		4	14	¿La ubicación de los expedientes electrónicos se apoya en el manual entregado por la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		11	15	¿Cuándo se solicita un documento electrónico, la respuesta que obtiene es inmediata por parte del personal para la búsqueda en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán?
		12	16	¿Cuáles son los requisitos que se aplican para el envío de los documentos electrónicos solicitado por otras áreas?

Fuente: Elaboración propia.

### 3.12 Validez y confiabilidad

#### 3.12.1 Validez

Se entiende por validez el grado en que la medida exacta refleja el rasgo, la característica o la dimensión. Se da en diferentes grados y resulta necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2006). En ese sentido, se validaron el instrumento para generar un grado óptimo de aplicabilidad, según la opinión de juicio de los expertos. Dichos profesionales de las instituciones, vinculados a la materia en gestión pública, determinaron que el instrumento presenta alta validez, ya que responde al objetivo de la investigación y a la validez interna.

**Tabla 4**

*Resultado de validez de instrumentos*

Abel Alejandro Tasayco Jala	Aplicable
Aída Luz Mendoza Navarro (Coordinadora académica de la carrera de Archivística y Gestión Documental)	Aplicable
Aída Luz Mendoza Navarro (Asesora de tesis)	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

#### 3.12.2 Confiabilidad

Es muy importante precisar que se utilizó el Alfa de Cronbach, para realizar la prueba de confiabilidad en el trabajo de estudio.



**Tabla 5***Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach*

Valores de alfa de cronbach	niveles
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6***Confiabilidad de instrumento de clasificación de documentos*

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
.760	6

Fuente: Elaboración propia.

Explicación:

De los resultados de la tabla 6, se concluye que es aceptable la confiabilidad, debido a que el resultado de Alfa de Cronbach es superior a 0.7, alcanzando una valoración de 0.76.

**Tabla 7***Confiabilidad de instrumento de ubicación de expedientes*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.708	10

Fuente: Elaboración propia.

Explicación:

De los resultados de la tabla 7, se concluye que es aceptable la confiabilidad, debido a que el resultado de Alfa de Cronbach es superior a 0.7, alcanzando una valoración de 0.71.

### 3.13. Métodos de análisis de datos

Con respecto al procesamiento de datos, se realizó el análisis descriptivo e inferencial con respecto a los resultados y las hipótesis. Se usó el programa Excel y la aplicación de datos SPSS 24. El nivel de significancia fue  $p < 0.05$ , lo que permitió estimar la conexión entre variantes basada en el coeficiente de correlación y se demuestra la tabla de distribución de frecuencia, los gráficos y la interpretación de cada uno.

Al procesar el estado actual, se utilizarán pruebas no paramétricas: coeficiente de correlación de Rho Spearman o coeficiente de Pearson no paramétrico, apoyado en categorías de información basadas en la información recolectada. Esto permite obtener datos ordenados para enfocarse en intermedios. Si no son adecuados para la investigación, entonces pueden ser eliminados.

**Tabla 8**

*Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra (2009)*

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,01 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009)

## CAPÍTULO IV

### DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Resultados descriptivos

##### 4.1.1. Descripción del resultado de la variable clasificación de documentos

**Tabla 9**

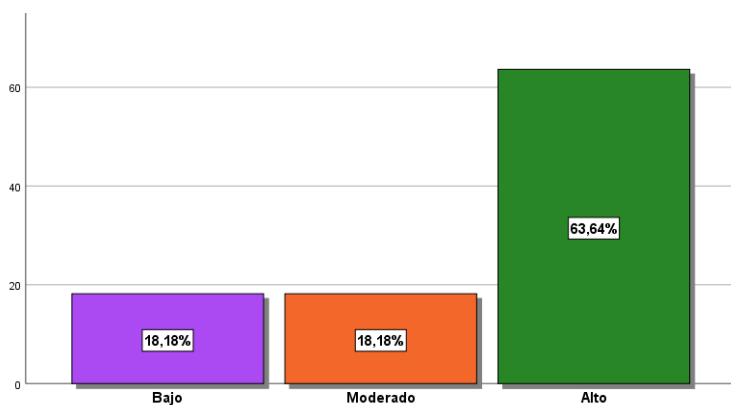
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la clasificación de documentos*

Clasificación documentos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	18,2	18,2	18,2
Moderado	2	18,2	18,2	36,4
Alto	7	63,6	63,6	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

*Distribución porcentaje de la percepción de los usuarios sobre la clasificación de documentos*



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se detalla en tabla 9 y figura 1, se observa una cifra superior de usuarios en un 63,64%, quienes estiman que la variable clasificación de documentos tiene como resultado un grado alto. El 18,18% estima que la primera variable tiene como resultado un grado moderado y bajo,

respectivamente. Por tanto, de los productos alcanzados, la primera variable del trabajo de estudio aplicado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán se obtiene un resultado alto.

#### 4.1.2. Descripción de los productos de la dimensión orgánica en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 10**

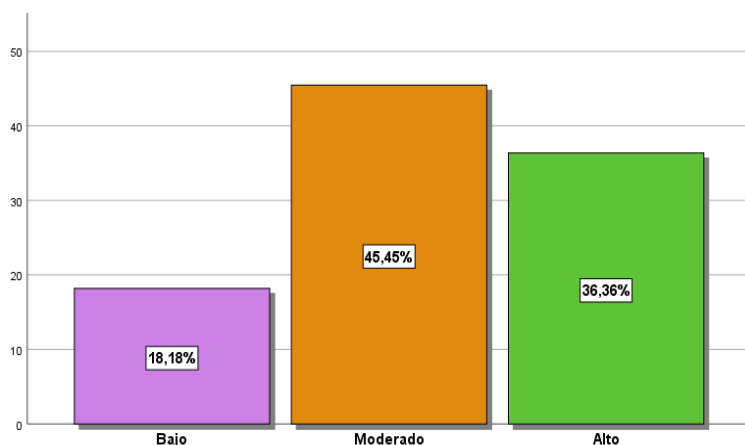
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión orgánica*

<b>Orgánica</b>					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Bajo	2	18,2	18,2	18,2	
Moderado	5	45,5	45,5	63,6	
Alto	4	36,4	36,4	100,0	
Total	11	100,0	100,0		

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**

*Distribución porcentaje de la percepción de los usuarios sobre la dimensión orgánica*



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se detalla en tabla 10 y figura 2, se observa una cifra superior de usuarios en un 45,45%, quienes estiman que la dimensión orgánica tiene como resultado un grado moderado. Entretanto, el 36,36% estima que la

dimensión orgánica tiene como resultado un nivel alto; y el 18,18%, que dicha dimensión tiene como resultado un grado bajo. Por ello, de los productos alcanzados, la dimensión orgánica del trabajo de estudio aplicado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán obtuvo un resultado moderado.

#### 4.1.3. Descripción de los productos de la dimensión funcional en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 11**

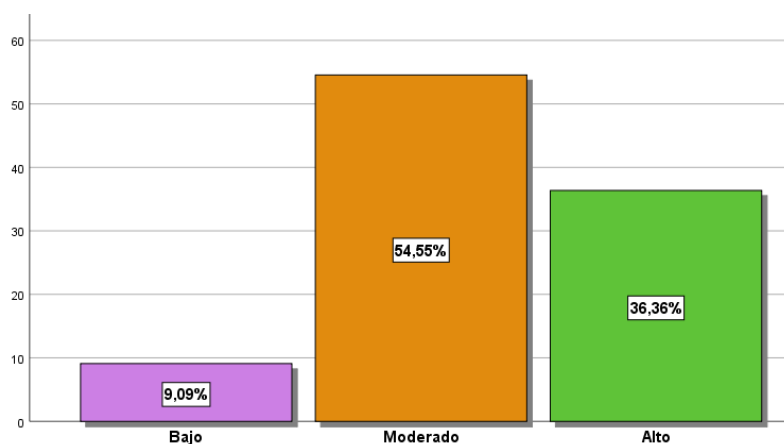
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión funcional*

	Funcional			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	9,1	9,1	9,1
Moderado	6	54,5	54,5	63,6
Alto	4	36,4	36,4	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Distribución porcentaje de la percepción de los usuarios sobre la dimension funcional*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados se detalla en tabla 11 y figura 3, se observa una cifra superior de usuarios en un 54,55%, quienes estiman que la dimensión funcional tiene como resultado un grado moderado. Entretanto, el 36,36% estima

que la dimensión funcional tiene como resultado un nivel alto; y el 9,09%, que dicha dimensión tiene como resultado un grado bajo. Por ello, de los productos alcanzados, la dimensión funcional del trabajo de estudio aplicado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán obtuvo un resultado moderado.

#### 4.1.4. descripción del resultado de la variable ubicación de expedientes electrónicos

**Tabla 12**

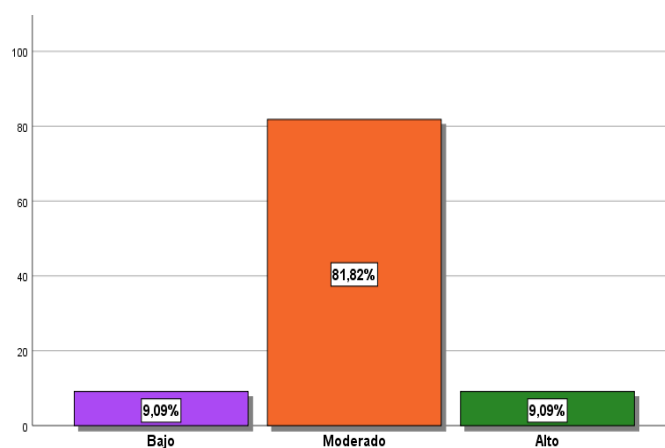
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la ubicación de expedientes electrónicos*

Ubicación_expedientes_electrónicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	9,1	9,1	9,1
Moderado	9	81,8	81,8	90,9
Alto	1	9,1	9,1	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

*Distribución porcentaje de la percepción de los usuarios sobre la ubicación de expedientes electrónicos*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al resultado en la tabla 12 y figura 4, se observa una superior cifra de usuarios en un 81.82% quienes estiman que la segunda variable, ubicación de expedientes electrónicos, tiene como resultado un nivel moderado.

El 9.09% estima que la segunda variable de estudio tiene como resultado un grado alto y bajo, respectivamente. Así, de los productos alcanzados, la segunda variable del trabajo de estudio aplicado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán obtiene un resultado moderado.

#### 4.1.5. Descripción de los productos de la dimensión acceso en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 13**

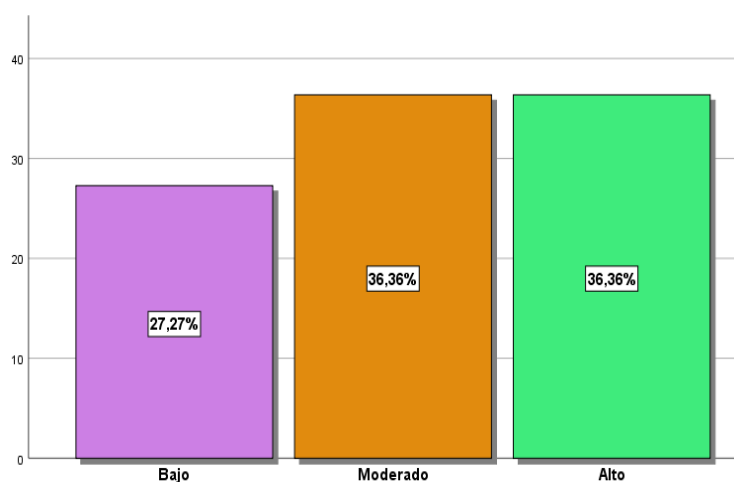
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión el acceso*

<b>Acceso</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	27,3	27,3	27,3
Moderado	4	36,4	36,4	63,6
Alto	4	36,4	36,4	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la dimensión el acceso*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al resultado de la tabla 13 y figura 5, se observa igual cifra de usuarios en un 36.36% quienes estiman que la dimensión acceso tiene como

resultado un nivel alto y moderado, respectivamente. Entretanto, el 27.27% estima que la dimensión acceso tiene como resultado un nivel bajo. Por tanto, de los productos alcanzados, la dimensión acceso del trabajo de estudio aplicado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán obtiene un resultado alto y moderado.

#### 4.1.6. Descripción de los productos de la dimensión tiempo de ubicación en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 14**

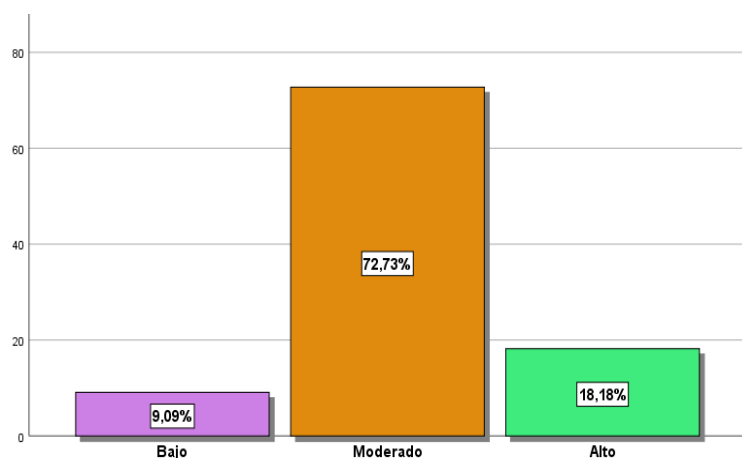
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión el tiempo de ubicación de expedientes*

<b>Tiempo_Ubicación</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	9,1	9,1	9,1
Moderado	8	72,7	72,7	81,8
Alto	2	18,2	18,2	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre la dimensión el tiempo de ubicación de expedientes*



Fuente: Elaboración propia.



De acuerdo al resultado de tabla 14 y figura 6, se observa una superior cifra de usuarios en un 72.73% quienes estiman que la dimensión tiempo de ubicación tiene como resultado un nivel moderado. Entretanto, el 18.18% estima que la dimensión tiempo de ubicación de usuario tiene como resultado un nivel alto; y el 9.09%, que la dimensión tiempo de ubicación tiene como resultado un grado bajo. Por ello, de los productos alcanzados, la dimensión tiempo de ubicación del trabajo de estudio aplicado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán obtuvo un resultado moderado.

#### 4.1.7. Descripción de los productos de la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes electrónicos en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 15**

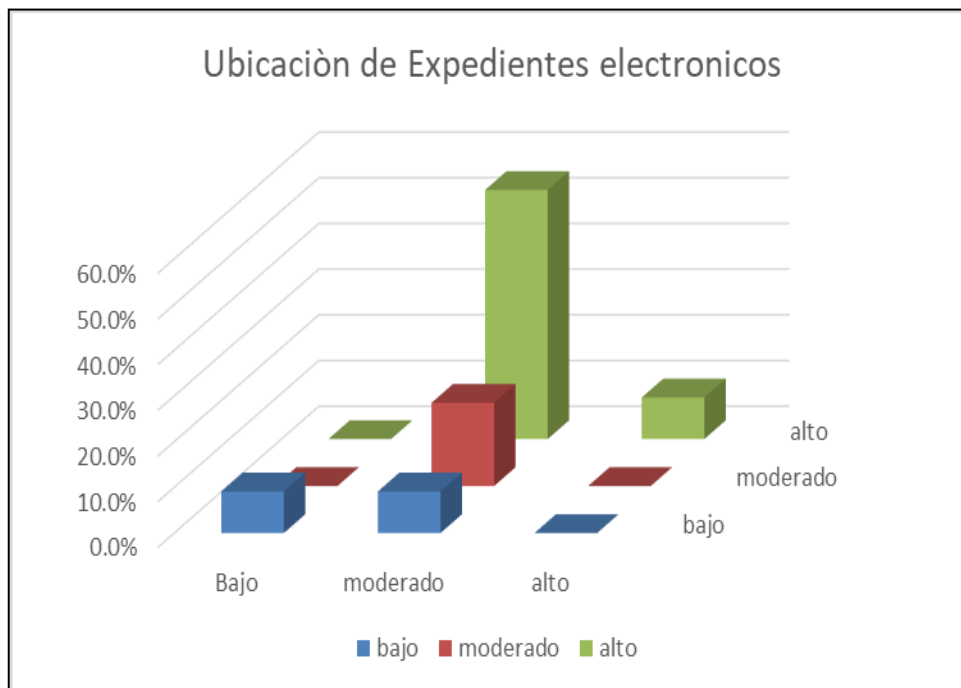
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes electrónicos*

		Ubicación de expedientes electrónicos			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Clasificación de documentos	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	9,1%	9,1%	0,0%	18,2%
	Moderado	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%
	Alto	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	54,5%	9,1%	63,6%
Total		Recuento	1	9	1	11
		% del total	9,1%	81,8%	9,1%	100,0%

*Nota.* La fuente se obtuvo de los cuestionarios. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7**

*Distribución porcentual de los usuarios según la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes electrónicos*



Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 15 y figura 7, se contempla que hay un grupo característico del 54.5% de los colaboradores que representan un nivel alto en la clasificación de documentos y moderado en ubicación de expedientes electrónicos. Asimismo, el 9.1% presenta un nivel bajo en ambas variables y el otro 9.1% presenta un nivel moderado en ambas variables. Respecto a los productos descriptivos, se traduce que la relación entre las variables es positiva.

#### 4.1.8. Descripción de los productos de la clasificación de documentos y el acceso en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 16**

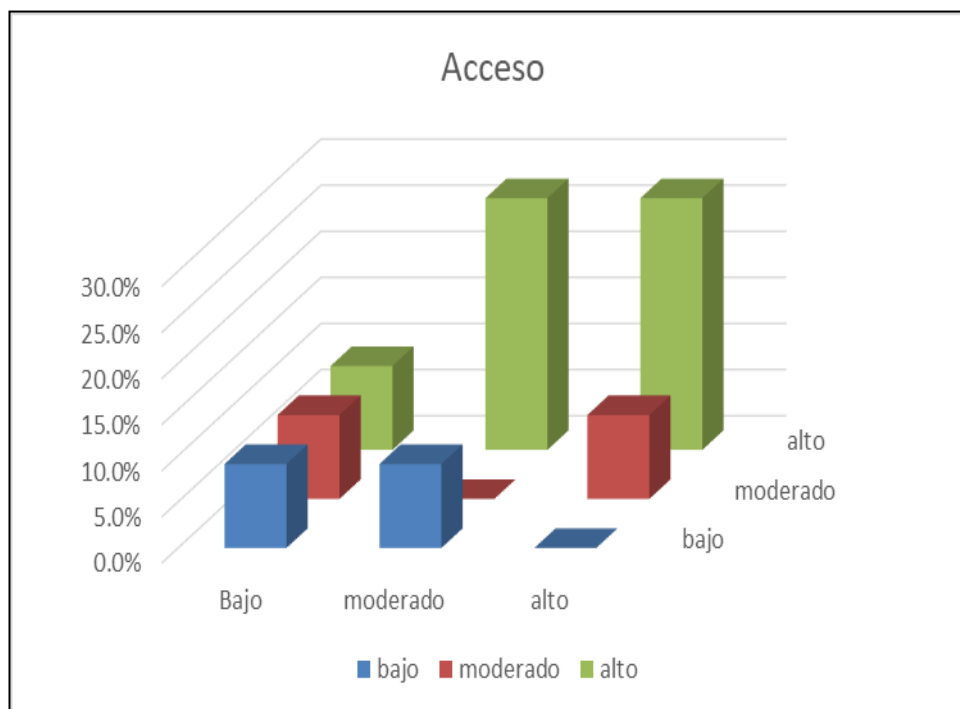
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la clasificación de documentos y el acceso*

		Acceso			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Clasificación de documentos	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	9,1%	9,1%	0,0%	18,2%
	Moderado	Recuento	1	0	1	2
		% del total	9,1%	0,0%	9,1%	18,2%
	Alto	Recuento	1	3	3	7
		% del total	9,1%	27,3%	27,3%	63,6%
Total	Recuento	3	4	4	11	
	% del total	27,3%	36,4%	36,4%	100,0%	

*Nota.* La fuente se obtuvo de los cuestionarios. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8**

*Distribución porcentual de los usuarios según la clasificación de documentos y el acceso*



Fuente: Elaboración propia.

Según tabla 16 y conforme a la figura 8, señala un porcentaje peculiar de 27.3% que representa el resultado moderado en la primera variable de estudio y por otra parte en la dimensión acceso. Asimismo, el 27.3% presenta un nivel alto en la variable y dimensión. De los productos descriptivos representados, la vinculación entre la primera variable y dimensión es positiva.

#### 4.1.9. Descripción de los productos de la clasificación de documentos y de tiempo de ubicación de expedientes electrónicos en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán

**Tabla 17**

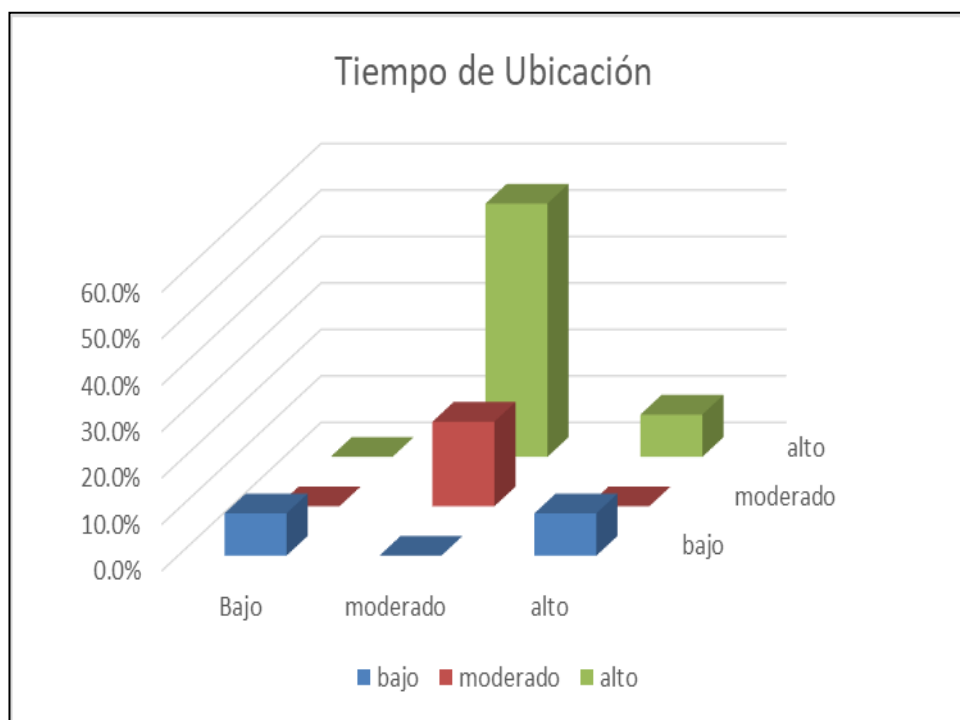
*Distribución de niveles, porcentaje y frecuencia de la clasificación de documentos y de tiempo de ubicación de expedientes*

		Tiempo de ubicación			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Clasificación de documentos	Bajo	Recuento	1	0	1	2
		% del total	9,1%	0,0%	9,1%	18,2%
	Moderado	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%
	Alto	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	54,5%	9,1%	63,6%
Total	Recuento	1	8	2	11	
	% del total	9,1%	72,7%	18,2%	100,0%	

*Nota.* La fuente se obtuvo de los cuestionarios. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9**

*Distribución porcentual de los usuarios según la clasificación de documentos y de tiempo de ubicación de expedientes*



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 17 y conforme a la figura 9, el porcentaje peculiar de 54.5% representa el resultado moderado de los trabajadores en la primera variable de estudio y la dimensión. Asimismo, el 18.2% representa un grado alto en la primera variable y la dimensión. Según los productos representativos, existe una vinculación positiva entre la variable y la dimensión.

#### 4.2. Prueba de normalidad de la clasificación de documentos y la ubicación de expedientes electrónicos en el OSITRAN, Lima – 2020

**Tabla 18***Prueba de normalidad: Corrección de significación de Lilliefors*

		Clasificación de documentos	Ubicación de expedientes electrónicos
N		11	11
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,7273	2,4545
	Desv. Desviación	,64667	,68755
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,482	,332
	Positivo	,337	,214
	Negativo	-,482	-,332
Estadístico de prueba		,482	,332
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

Según la tabla 18, las dos variables de estudio evidencian la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos. Se ejecutó en una muestra de 11 trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, por lo que se eligió que sea según Shapiro-Wilk. Por lo tanto, la significancia bilateral es igual a .000 indicando como menor a 0.05, por lo que se rechaza la  $H_0$ . Se obtuvo como resultados no paramétricos a la prueba.

### 4.3. Contrastación de las hipótesis

$H_0$  La clasificación de documentos no tiene una relación significativa con la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

$H_a$  La clasificación de documentos tiene una relación significativa con la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

**Tabla 19**

*Significancia y correlación entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del OSITRÁN, 2020*

		Clasificación documentos	Ubicación expedientes electrónicos
Rho de Spearman	Clasificación documentos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,643
		N	11
	Ubicación expedientes electrónicos	Coefficiente de correlación	,643
		Sig. (bilateral)	,033
		N	11

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 19, se evidencia como producto de  $p = 0.033$  que es inferior que 0,05. En ese sentido, se descarta la hipótesis nula y se procede aprobar de la hipótesis alternativa, señalando la existencia una relación significativa entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos ejecutado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020, resultando que  $p(\rho) = 0.643$ . Según la tabla de Bisquerra (2009), la correlación es moderada.

### **Hipótesis específica 1:**

Ho La clasificación de documentos no tienen una relación significativa con el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

Ha La clasificación de documentos tienen una relación significativa con el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

**Tabla 20**

*Significancia y correlación entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020*

			Clasificación documentos	Acceso
Rho de Spearman	Clasificación documentos	Coefficiente de correlación	1,000	,629*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	11	11
	Acceso	Coefficiente de correlación	,629*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	11	11

*Nota.* \*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 20, se evidencia como producto de  $p = 0.038$  menor que 0,05. En ese sentido, se descarta la hipótesis nula y se procede a aprobar la hipótesis alternativa, señalando la existencia de una relación significativa entre la clasificación de documentos y el acceso ejecutado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020. Se determina  $p(\rho) = 0.629$ . Según la tabla de Bisquerra (2009), la correlación es moderada.

### **Hipótesis específica 2:**

**Ho** La clasificación de documentos no tienen una relación significativa con el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.

**Ha** La clasificación de documentos tienen una relación significativa con el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020.



**Tabla 21**

*Significancia y correlación entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020*

		Clasificación documentos	Tiempo Ubicación
Rho de Spearman	Clasificación documentos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,553
		N	11
Tiempo ubicación	Tiempo ubicación	Coeficiente de correlación	,553
		Sig. (bilateral)	,033
		N	11

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 21, se evidencian como producto de  $p = 0.033$  que es menor que 0,05. En ese sentido, se descarta la hipótesis nula y se procede aprobar la hipótesis alternativa, señalando la existencia una relación significativa entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de expedientes ejecutado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020. De determina como resultado que  $p$  (rho) = 0.553 y, según la tabla de Bisquerra (2009), la correlación moderada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusión

En el trabajo de investigación titulado “Clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020”, de acuerdo a los resultados obtenidos, determina que las variables empleadas se relacionan significativamente según el procesamiento de información ejecutado a través de las herramientas aplicadas. Asimismo, según los productos obtenidos a partir de los instrumentos, se presenta un nivel aceptable de confiabilidad para la variable clasificación de documentos de 0.760; y un nivel aceptable de confiabilidad para la variable ubicación de los expedientes electrónicos de 0.708. Por lo tanto, se puede confirmar que es aceptable la muestra.

De los resultados obtenidos de la prueba de normalidad aplicada en una muestra de 11 usuarios de la Oficina de Gestión Documentaria del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, se evidenció que los componentes de las variables (clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos), de acuerdo a Shapiro-Wilk, indica que la significación bilateral alcanzó a .000 como inferior a 0.05. Por ese motivo, se aplicó la  $H_0$  y se obtuvo como producto una prueba no paramétrica. Ello determinó que los antecedentes no cuentan con normalidad a partir de la estadística aplicada de Rho Spearman.

Sobre la hipótesis general, según la tabla de interpretación de Bisquerra (2009), el resultado obtenido es “moderado”, considerando  $(p(\rho) = 0.643)$  y el valor  $=0.033$  ( $p < .05$ ). Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la aprobación de la ( $H_a$ ) hipótesis alternativa, determinándose la existencia de una relación significativa entre la

clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos en la Oficina de Gestión Documentaria del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, 2020. También existe coincidencia en los resultados obtenidos en la investigación y se determinó la existencia de correlación significativa y positiva entre la clasificación de documentos con la ubicación de expedientes electrónicos. Se trabajó con el estadístico  $r$  de Spearman con el cual obtuvo como resultado ( $r=,600$ ).

Sobre las hipótesis específicas, se menciona que, según la tabla hipótesis específica 1, el resultado evidencia un producto de  $p = 0.038$ , el cual es menor que  $0,05$ . Asimismo, al aprobar la hipótesis alternativa, se evidencia la existencia de una relación significativa entre la clasificación de documentos y el acceso ejecutado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020. Ello trajo como resultado que  $p (\rho) = 0.629$  y, según la tabla de Bisquerra (2009), una correlación moderada.

Además, según la tabla hipótesis específica 2, el resultado evidencia el producto de  $p = 0.033$  menor que  $0,05$ , el cual aprueba la hipótesis alternativa, evidenciando la existencia una relación significativa entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de expedientes ejecutado en la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020. Como resultado se determina  $p (\rho) = 0.553$  y, según la tabla de Bisquerra (2009), una correlación moderada.

## **5.2 Conclusiones**

De las investigaciones realizadas a las variables clasificación de documentos y ubicación de los expedientes electrónicos de solicitud de acceso a la información pública por los trabajadores de la Oficina de Gestión Documentaria del Ositrán, 2020, se concluye lo siguiente:

Primero: De acuerdo a los resultados de la investigación realizada, se puede confirmar que existe una relación significativa entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos, lo cual determinó el logro del objetivo general de esta investigación. Por ello, se determina una correlación moderada y se concluye que la ubicación de los expedientes electrónicos del Ositrán, al no contar con un marco normativo sobre la clasificación de los documentos que incida en la gestión de documentos electrónicos, se vean afectados. Esto determina que no siempre se encuentren íntegros todos los documentos que conforman un trámite.

Segundo: Debido a que el Sistema de Gestión Documental (software), al no contar con un cuadro de clasificación de documentos o aplicación de la clasificación, no permite conformar expedientes de manera idónea, bajo un criterio técnico y analítico, genera que la herramienta implementada no cumpla la función de brindar un acceso inmediato a los documentos o expedientes electrónicos. Ocurre todo lo contrario: se debe tomar un tiempo adicional a los usuarios ubicar documentos para conformar un expediente.

Tercero: Al no tener un marco normativo nacional o institucional, sobre la obligatoriedad de la clasificación de documentos, específicamente para el caso de los expedientes electrónicos, así como la baja experticia en la gestión de documentos electrónicos, no se ha aplicado la clasificación de documentos en los expedientes electrónicos de acceso a la información pública, repercutiendo a

que no sea inmediata su ubicación y acceso. Ello se ve reflejado en los resultados del cuestionario aplicado.

Cuarto: En cuanto a la dimensión acceso, se puede concluir que existe una relación entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos. A pesar de contar con un sistema donde se crean carpetas lógicas (documentales), donde se deben conformar los expedientes, ya que comprenden documentos relacionados a un trámite en común, no se ha normalizado su aplicación de la forma que corresponde o que permitan el cumplimiento de las bases teóricas señaladas en el presente trabajo y la LPAG. Se debe precisar que, según los datos obtenidos en el cuestionario, la percepción de los usuarios de la Oficina de Gestión Documentaria respecto al acceso a los expedientes electrónicos arrojó una calificación de 63.70% como bajo y moderado. Esto se debe a que el criterio de organización de los documentos a un expediente no considera la clasificación de documentos según su serie, en este caso, la de “expedientes de acceso a la información pública”, sino que están sujetos a criterio personal.

Quinto: En cuanto a la dimensión tiempo de ubicación, se puede concluir que existe una relación entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos. Los resultados indican que los usuarios consideraron una calificación de 81.8%, bajo y moderado, al tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos. Esto se debe a que, por lo general, el personal tiene conocimiento de cómo ubicar los expedientes electrónicos en el Sistema de Gestión Documental (software); también depende de cuánto conoce

el usuario el expediente que se busca. Si bien ese ha indicado que usualmente se cumplen con los plazos de entrega, se debe considerar que la ubicación de expedientes en un entorno electrónico es inmediata siempre, no debiendo ser dificultoso generar una serie de procedimientos o actividades adicionales para su acceso.

### **5.3 Recomendaciones**

Considerando las conclusiones de la presente investigación, y dada la vinculación de las variables clasificación de documentos y ubicación de documentos electrónicos que ha sido demostrada, en línea con los resultados obtenidos en el Ositrán, en el año 2020, se recomienda lo siguiente:

Primero: Dada la relación significativa existente entre la clasificación de documentos y la ubicación de los expedientes electrónicos, y quedando evidenciada la importancia de la aplicación de la clasificación de documentos también en el entorno electrónico para la ubicación de los expedientes, se recomienda incorporar en el marco normativo del Ositrán los lineamientos sobre la clasificación de los documentos en la gestión de documentos electrónicos, disponiendo del uso de un cuadro de clasificación de documentos que permita la integridad de los documentos y expedientes electrónicos.

Segundo: Revisar el Sistema de Gestión Documental (software) con el objetivo de integrar el requerimiento funcional de contar con un cuadro de clasificación de documentos en el módulo de gestión de archivos.

Tercero: El ente rector del Sistema Nacional de Archivos, el Archivo General de la Nación, cuya función es formular y supervisar el cumplimiento de la normativa archivística, debe efectuar la pronta emisión de normas que regulen la clasificación de documentos electrónicos, considerando la elaboración de guías que permitan apoyar la aplicación de la clasificación de documentos por parte de los servidores de las entidades públicas responsables de la organización de los archivos. También, precisar el tipo de clasificación que debería aplicarse a nivel nacional, a fin de tener un solo criterio técnico. Esta recomendación debe aterrizar en un nivel institucional para que cada entidad deba elaborar una directiva interna que oriente y regule la clasificación de documentos electrónicos para lograr una eficiente ubicación de estos de manera inmediata para la toma de decisiones y calidad de atención al ciudadano.

Cuarto: En cuanto a la relación entre la clasificación de documentos y el acceso a los expedientes electrónicos, queda comprobada la necesidad de revisar y mejorar el modelo de gestión documental el cual no aborda los aspectos técnicos archivísticos que deben considerarse para el ciclo de vida del documento. Por ese motivo, el modelo apunta más hacia un subsistema de trámite documentario y, por lo tanto, el diseño de un software de trámite documentario, el cual solo pretende cumplir el intercambio de documentos entre instituciones y no un sistema integral que permita la completa gestión de los documentos durante todo su ciclo de vida y que garantice su conservación y acceso. Esta recomendación nos permite señalar la necesidad de contar con profesionales con formación o especialización en archivística y gestión documental que conozca y comprenda los fundamentos de los documentos electrónicos de archivo y la importancia de

la aplicación de la clasificación dentro de la gestión de los documentos y expedientes electrónicos para su acceso y consulta oportuna. Así, cuando se conformen equipos multidisciplinarios para abordar la planificación y diseño de un sistema de gestión documental, se podrá entender que no solo se trata de implementar aplicativos o software de trámite documentario.

Quinto: En cuanto a la relación entre la clasificación de documentos y el tiempo de ubicación de los expedientes electrónicos, dado que todo trámite está sujeto al cumplimiento de plazos, y que requiere ser célere y con uso adecuado de los recursos, el Archivo General de la Nación debe realizar una campaña de difusión y sensibilización de la aplicación de las normas que emitan respecto a la clasificación de documentos electrónicos. De ese modo, las entidades públicas conocerán y comprenderán la necesidad de clasificar los documentos y expedientes en el entorno electrónico; además, a través de sus Comités de Gobierno Digital, entre otros comités a cargo de la gestión de documentos y archivos, podrán realizar una adecuada gestión de cambio y sensibilizar y orientar a los servidores de las entidades – nos referimos a todas las personas que gestionan documentos – respecto a esta clasificación de documentos electrónicos. Así, se podrá lograr una efectiva aplicación de la normativa nacional e institucional respecto a este tema para ubicar los expedientes electrónicos en forma inmediata. Asimismo, se solucionará la demora en el acceso a la información, las solicitudes de ampliación de plazos que dilatan la atención al ciudadano que repercute en la atención de servicios públicos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdala, A. (2012). *El sistema de gestión de documentos electrónicos y la autenticidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Aguilera, R. (2011). *La identificación de las series documentales, Escuela Mexicana de Archivos. Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Archivo General de la Nación (2019). Resolución Jefatural N.º 180-2019-AGN/SG, Directiva N.º 010-2019-AGN/DDPA, Norma para la organización de documentos archivísticos en la entidad pública.
- Archivo General de la Nación (2020). Resolución Jefatural N.º 010-2020-AGN/J, Norma para servicios archivísticos en la entidad pública. Glosario de términos.
- Bunge, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editores Argentina.
- Bustelo (2018). *¡Organización, organización! Lecciones aprendidas desde gestión documental*. Records. Information and a Document Management.  
[http://www.carlotabustelo.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=288%3A2017-09-08-14-03-49&catid=48%3Anoticias-blog&Itemid=44&lang=es](http://www.carlotabustelo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=288%3A2017-09-08-14-03-49&catid=48%3Anoticias-blog&Itemid=44&lang=es)
- Caballero, A. (2016). *Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Alen Caro.
- Cedeño, R., Granados, N., Guevara, G. y Montero, C. (2014). *Propuesta de un modelo de requisitos archivísticos para un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) en Costa Rica*. [Tesis de grado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio.  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/2373>

Cerdá, J. (2017). *El expediente judicial electrónico*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. Universidad de Murcia. Repositorio. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/56617>

Chacón, V. (2011). *Gestión de acceso y consulta de los documentos de archivo*. *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.

Conga, A. y Pantoja, W. (2018). *Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo]. Repositorio. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2999270>

Consejo Internacional de Archivos (ICA). (2005). *Documentos electrónicos. Manual para archiveros*. Ministerio de Cultura de España.

Cruz, J. (2011) *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. La gestión de recursos en un sistema de archivo*. Asociaciones de Archiveros.

Cruz, J (2003). *La gestión de los documentos electrónicos como función archivística*. Universidad Carlos III de Madrid.

Cruz, J. (1996). *Manual de archivística*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Dávila, P. (2019). *El uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

Díaz, V. (2016). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. RIL editores.

Esteban, M. (2001). Los archivos de documentos electrónicos. *El Profesional de la*

*Información*, 10 (12), 41-45.

- El Peruano (2019). Ley N.º 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/27444.pdf>
- Figueiredo, R. y Freixo, A. (2019). Aplicação do plano de classificação a um conjunto de documentos acumulados sem critérios arquivísticos: dificuldades, estratégias e resultados. *Memorias del XIII Congreso de Archivología del Mercosur 21-25 de octubre de 2019*, 149-158.
- Heredia, A. (1991). *Archivística general teoría y práctica*. 5.ª ed. Servicio de publicaciones de la diputación de Sevilla.
- Jimenez, A. y Trejos, X. (2008), La administración de archivos de gestión un ejemplo práctico: el Departamento Archivo Notarial del Archivo Nacional de Costa Rica. *Revista del Archivo Nacional*, 72, (1-12), 109-183.
- Meca, K. (2019). *Propuesta de gestión de archivo para el área de compras y contrataciones de la subgerencia operaciones oleoducto norperuano – Petroperú S.A.*”, [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1820>
- Mendoza, A. (2019). Conferencia magistral. Las TIC en los archivos y su incidencia en la formación de los archiveros. *Memorias del XIII Congreso de Archivología del Mercosur 21-25 de octubre de 2019*, 38-46.
- Mendoza, A. (2008). El e-expediente administrativo. *Revista Gestión Pública y Desarrollo*, 2 (15), [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip1-2-3\\_mexico\\_dissemination\\_janr\\_navarro\\_rgpd\\_2\\_2008.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip1-2-3_mexico_dissemination_janr_navarro_rgpd_2_2008.pdf)
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). Ley N.º 27444, Ley del

Procedimiento Administrativo General. Decreto. Supremo N.º 004-2019-JUS.  
Normas Legales.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320709/DS\\_004-2019-JUS.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320709/DS_004-2019-JUS.pdf)

Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD) para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)(2014). *Directrices- Identificación y Clasificación G04/D01/0. versión 01.*

Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD) para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA. )(2014). *Guía de Implementación Gerencial– Política de gestión de documentos y archivos G01/G. versión 01.*

Moreiro, J. (2018). *Introducción al estudio de la información y la documentación.*  
Universidad de Antioquia.

Nazar, M., Etchichury, H. y Maldonado, C. (2018). *El acceso a los archivos en la sociedad del conocimiento. Apreciaciones desde la Argentina del siglo XXI.* Red de Archiveros Graduados de Córdoba.

Núñez, J. (2019). *Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental.* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1966/Javier%20Nu%C3%B1ez\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1966/Javier%20Nu%C3%B1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2019). Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2017). Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI. Normativa sobre Gobierno Digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>.

Quispe, C. (2018). *El expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5100>

Revah, M. (2018). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de Educación Superior: el caso de CIDE. *Revista Anales de la Documentación*, 12, 221-234.