

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA,
2021”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES

GIRAO ATUNCAR LUIS CARLOS

PICHO DURAND DENNYS JAYSSON

LIMA – PERÚ

2023

**“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA,
2021”**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Dr. Juan julio Rojas Elera

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Freddy Miguel Castro Verona
Presidente

Dra. Janeth Elizabeth Churata Quispe
Secretario

Mg. Tulio Cesar Espinoza Coronado
Vocal

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Administrativo

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedica a nuestro Dios todo poderoso, que ilumina nuestras mentes a efectos de poder aportar a la sociedad con la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros docentes de los diversos cursos realizados, por la motivación y la calidad de enseñanza aplicada, así como el impulso realizado y dirigido a nosotros.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	ii
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
INFORME ANTIPLAGIO	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del problema	2
1.1.2. Problema general	3
1.1.3. Problemas específicos	16
1.2. Objetivos de la investigación	17
1.2.1. Objetivo general	17
1.2.2. Objetivos específicos	17
1.3. Justificación e importancia de la investigación	17
1.3.1. Justificación	17
1.3.2. Importancia	19
1.4. Limitaciones en la investigación	20
1.5. Delimitación del área investigación	20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	21
---------------------------------------	----

2.2. Bases teóricas	32
2.2.1. Acceso a la información de transparencia pública	32
2.2.2. Derecho fundamental de solicitar información del ciudadano	37
2.3. Marco conceptual	43
2.4. Formulación de la hipótesis	44
2.4.1. Hipótesis general	45
2.4.2. Hipótesis específicas	45
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Diseño metodológico	46
3.1.1. Tipo de investigación	46
3.1.2. Nivel de investigación	46
3.1.3. Diseño	46
3.1.4. Método	47
3.1.5. Operacionalización de las variables	48
3.2. Población y muestra	52
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.3.1. Técnicas	53
3.3.2. Instrumentos	53
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	53
3.5. Aspectos éticos	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1. Resultados	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusión	101
5.2. Conclusiones	102
5.3. Recomendaciones	103
FUENTES DE INFORMACIÓN	
Referencias bibliográficas	

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de consistencia

ANEXO N° 2 Consentimiento informado

ANEXO N° 3 Ficha de recolección de datos / cuestionario

ANEXO N° 4 Certificado de validez

ANEXO N° 5 Ficha de juicio de expertos



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 26/06/23

NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES): LUIS CARLOS GIRAO ATUNCAR y DENNYS JAYSSON PICHO DURAND,

ASESOR (A): JUAN JULIO ROJAS ELERA

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
- TESIS
- TRABAJO ACADÉMICO
- ARTICULO CIENTIFICO
- OTROS

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA”

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 11 %

Conformidad Autor:

Luis Carlos Girao Atuncar
DNI: 47144583

Conformidad Autor: |

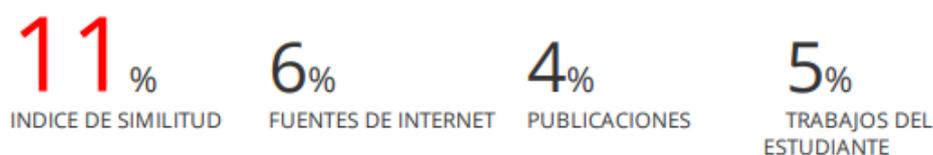
Dennys Jaysson Picho Durand
DNI: 40174916

Conformidad Asesor:

Juan Julio Rojas Elera
DNI: 25578881

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorionew.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
2	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
3	gesicom.co Fuente de Internet	<1 %
4	archivos.castillalamancha.es Fuente de Internet	<1 %
5	seguridaden.com Fuente de Internet	<1 %
6	glorilove.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
7	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %

RESUMEN

La presente investigación se titula Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, cuyo problema general fue ¿Qué relación existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021? Siendo su objetivo general Establecer la relación que existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, habiéndose aplicado la encuesta a funcionarios de la corte superior de justicia de Ica, utilizando para ello, el cuestionario a escala Likert para la recolección de los datos.

Finalmente se concluyó que existe relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

Palabras clave: *gestión documental, atención al usuario, Corte Superior, funcionarios y calidad de atención.*

ABSTRAC

The current study is entitled "Document Management and User Attention Services in the Superior Court of Justice of Ica." The main problem addressed in this study was: "What is the relationship between Document Management and user attention in the criminal area in the Superior Court of Justice of Ica in 2021?" The general objective was to establish the relationship between Document Management and user attention in the criminal area of the Superior Court of Justice of Ica in 2021. This investigation followed a quantitative approach, of a basic type, and a correlational level. A Likert scale questionnaire was used for data collection by surveying officials of the Superior Court of Justice of Ica. Finally, the results obtained through the Spearman's rho correlation coefficient showed ($r = 0.961$). This allows us to conclude that there is a significant relationship between Document Management and customer service in the criminal area in the Superior Court of Justice of Ica in 2021. Keywords: document management, attention, user, electronic management, services

INTRODUCCIÓN

La gestión documental comprendió un conjunto de procesos que tuvieron como objetivo el almacenamiento, revisión y recuperación de los documentos que maneja toda entidad o empresa que mantiene un alto tráfico documental cuya documentación es de suma importancia, por lo que para realizar dicha tramitación se mantiene un protocolo de almacenamiento y custodia de esta. Con la llegada de las herramientas digitales, la documentación no solo se constituye a través de los documentos físicos, sino también digitales, lo cual permite una clasificación óptima de la carga documentaria de toda entidad.

La importancia de la gestión documental se sustentó en que permite optimizar y mejorar el manejo de información de tal manera que le permite ahorrar espacio y tiempo, permitiendo a su vez, el ahorro de costos

Queda claro entonces que la utilización de metodologías especializadas, permiten elevar la rapidez de los procesos de administración documentaria, la optimización de archivos garantiza la correcta conservación de los documentos, genera eficiencia en la revisión de la información y permite brindar un serio óptimo al usuario.

En ese sentido, se destacó que, con la época de la alarma sanitaria, se afectó considerablemente la atención de los usuarios que en su mayoría son justiciables que acuden a la sede de la corte superior de justicia, para tramitar sus causas, es por ello por lo que resulta importante la implementación y funcionamiento de una gestión documentaria que permita mantener la calidad de dicho servicio.

El presente trabajo de investigación se dividió en capítulos, en el Capítulo I. Planteamiento del problema se precisó la descripción de la realidad problemática, formulación del problema general y específicos, los objetivos de la investigación general y específicos, la justificación e importancia de la investigación, las limitaciones en la investigación y la delimitación del área de investigación.

En el Capítulo II. Marco teórico se señalaron los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco conceptual, la formulación de la hipótesis general y específicas, la identificación de las variables y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III. Metodología se resaltó el diseño metodológico, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño, el método, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos

En el Capítulo IV. Resultados se indicó adecuadamente los resultados que se alcanzaron en este estudio.

En el Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones se puntualizó la discusión, las conclusiones y las recomendaciones que se lograron.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, la implementación del sistema de gestión documental ha sido fundamental ya que posee la necesidad de organizar la información obtenida con la finalidad de impedir problemas en el futuro como probables retrasos por carencia de oportunidad en la búsqueda y recuperación de la información alcanzada en los expedientes. Por ello, se tuvo que conocer que realmente el funcionamiento de los organismos para poder localizar los puntos críticos del proceso, con la mejorar calidad y eficacia por la prestación del servicio de justicia

En la actualidad, la gestión documental tiene vital importancia debido a que permite que las instituciones o que las organizaciones puedan llevar un conteo más organizado acerca de la información que ingresa como la que sale de ellas mismas. En ese sentido, el presente trabajo de investigación, se dieron a conocer ciertas características como también los tipos de gestión documental que existen en la actualidad, y cómo con ellas se buscan poder tener respuestas favorables para las instituciones.

Así mismo la atención al usuario del área penal de la Corte Superior de Justicia de Ica tuvo como función poder atender a la población que presente cuestiones de conflicto legal que no hayan podido ser adecuadamente ser satisfechas en instancias anteriores, siendo así un apoyo para los mismos el generar una adecuada atención de la población y gestionar adecuadamente los recursos ingresado.

Por otro lado, resultó importante señalar que existió relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, debido a que la calidad de atención y

las normas de control generan un impacto alto en la gestión documental de los atendidos

En tal sentido, la presente investigación buscó establecer la relación que existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.

1.1.1. Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?

Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre, la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?
2. ¿Qué relación existe entre, la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?
3. ¿Qué relación existe entre, el control de acceso como parte de la Gestión documental incide y la atención al usuario del área penal de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

1.2.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

2. Determinar la relación que existe entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021
3. Determinar la relación que existe entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

La justificación teórica, es que analizó la figura de la gestión documental y su relación con la atención al usuario del área penal de la Corte Superior de Justicia de Ica.

La justificación práctica radicó en que se buscó mejorar el funcionamiento del área de gestión documental de cara al cumplimiento de una adecuada atención al usuario del área penal de la Corte Superior de Justicia de Ica.

La justificación metodológica dejó un precedente para futuras investigaciones que traten el mismo tema.

1.3.2. Importancia

La importancia de la investigación destacó que a la fecha existe demora en la tramitación de los tramites documentarios a partir de la remisión de los oficios por parte las áreas atención al usuario del área penal de la Corte Superior de Justicia de Ica.

1.4. Limitaciones del estudio:

La limitación del estudio se enmarcó en el estado de alarma sanitaria que dificulta el acceso a la información que se necesita para la investigación.

1.5. Delimitación del área de investigación

- **Delimitación temporal.**

La presente investigación se realizó en el año 2021

- **Delimitación Espacial.**

La investigación se realizó en el área de atención al usuario del sector penal de la Corte Superior de Justicia de Ica.

- **Delimitación social.**

La presente investigación comprendió a los funcionarios y servidores públicos, así como jueces de la Corte Suprema de Ica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Boada (2018) en su proyecto de investigación titulado “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL” tuvo como enfoque metodológico mixto, y su objetivo general fue analizar cómo influye la atención brindada con la calidad de los servicios médicos, para ello se valoran los aspectos de atención y percepción. En sus principales conclusiones, el autor indicó como una buena calidad de atención es una imagen externa sobre la eficiencia de un servicio, puesto que si el perfeccionamiento interno es alcanzado, la exteriorización y el trato son factores importantes que toda institución busca mantener para dar conocimiento de la profesionalidad e inspirar confianza.

Así mismo, Molina (2019) en su tesis titulada “Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental basado en la norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018,” tuvo como enfoque metodológico el tipo cualitativo, así mismo el objetivo general fue poder establecer y describir la estructura documental que sigue el laboratorio para poder garantizar la calidad y el aseguramiento de la entrega de los resultados, y así mismo demostrar que opera consistentemente con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025 y que es

técnicamente competente, que es imparcial y capaz de poder generar resultados técnicamente válidos. En sus principales conclusiones, el autor indicó que, tras realizar un estudio, señaló que se tiene la necesidad de poder crear una documentación necesaria para poder cumplir con los requisitos de la norma.

Por otro lado tenemos a Menéndez (2021) en su proyecto de investigación titulado “Síndrome de burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador” tiene como enfoque metodológico cuantitativo, en su trabajo de investigación nos habla acerca de las personas que brindan el servicio de atención a las personas y como cuando existen diversos síndromes, esto puede afectar la calidad de atención notablemente, para ello es necesario tener desarrollados planes de contingencia que permitan tomar medidas antes de “quemar” al personal. La autora en sus principales conclusiones determinó que la prevalencia laboral es un valor fuerte, sin embargo, existen cuestiones que escapan de la organización y no deben ser ignoradas, entre ellas el burnout o síndrome de fatiga laboral por la exposición constante por largos tiempos al trabajo, pues puede traducirse en una baja del rendimiento a largo plazo e incluso crear daños psicológicos.

Sánchez (2019) en su tesis titulada “Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión documental para consultorios jurídicos” tuvo como enfoque metodológico el tipo cualitativo, así mismo dentro de su objetivo general se buscó automatizar los procesos de manejo de documentos generados por un consultorio jurídico haciendo uso de la tecnología más recomendada para la lógica del negocio, de manera que funcione en el WEB y con el uso de equipos móviles. Así mismo, el autor dentro de sus principales conclusiones indicó que el modelo de datos y del análisis de acuerdo se desarrolló junto con los requerimientos funcionales de los diferentes consultorios jurídicos y el proceso genérico.

Tananta (2020) en la revista multidisciplinaria latinoamericana presentó su proyecto titulado “Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas.” indica que la gestión por resultados tiene un enfoque trascendental cuando en el apartado valorativo y de evaluación se analiza la calidad de atención, pues la percepción de los atendidos se valora en cuanto a eficacia, eficiencia, trato y resultados. Así, todo entendimiento de trato se realizó en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las personas donde se consideró como en el análisis de resultados, las personas atendidas por municipalidades pronunciaron que, sus trámites tardaban el triple del tiempo determinado y, además, el personal de atención ignoraba sus reclamos como sugerencias.

Ayay (2021) en su proyecto de investigación titulado “Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica” cuyo enfoque metodológico fue cuantitativo, así mismo el autor indicó que el modelo SERVQUAL es funcional puesto que los resultados de las instituciones que lo empleaban mostraban una alta aprobación de los usuarios sobre la percepción de los servicios, donde principalmente señalaban que el personal de atención no repetía de memoria explicación sin sentido, si no, les pedía esperar unos minutos y al cabo del tiempo, la solicitud había sido ingresada al sistema, donde le notificarían en tiempo máximo de espera para conocer sus resultados, generando así una satisfacción completa en las personas atendidas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según el autor Guevara (2018) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018” cuyo trabajo de investigación tuvo un enfoque metodológico mixto y su objetivo general fue poder determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio brindado en atención a los usuarios, para ello en sus principales conclusiones determinó, como la calidad de atención influye

significativamente en la satisfacción del usuario, pues una atención adecuada genera una buena percepción por parte del público, sin embargo, esta no ha podido darse cuando se ha desarrollado la atención brindada por los servicios de Medicina, a lo cual se alega que el sistema empleado en sus bases de información es lento y tiende constantemente a estar inoperativo durante horas, retrasando así el sistema de citas y atención.

Por otro lado, Dueñas, Paredes y Tello (2021) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del procedimiento de administración y control de contratos de obras públicas en la construcción y mantenimiento de infraestructura penitenciaria, 2019” cuyo trabajo de investigación tiene como enfoque metodológico cualitativo, y tiene como objetivo general poder proponer mejoras dentro del procedimiento de administración y control de contratos de obras públicas en la construcción y mantenimiento de infraestructura penitenciaria que permitan brindar condiciones de vida que estén adecuadas para la población penitenciaria, en base al programa presupuestal 0123.

Así mismo, en sus principales conclusiones, se tuvo que, resulta ser factible poder proponer mejoras en el procedimiento de administración y control de contratos de obras públicas las cuales permitieron brindar condiciones de vida adecuadas para la población penitenciaria, así como también dichas propuestas se evidencian a través de un instructivo para optimizar el software que pueda controlar la ejecución de mantenimientos en las instalaciones penitenciarias.

Del mismo modo, García y Mora (2021) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión Documental para la Universidad Antonio Ruiz de Montoya” cuyo enfoque metodológico fue cualitativa y presentó como objetivo general analizar, como también diseñar e implementar un sistema de Gestión Documental en la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Los autores en sus principales conclusiones mencionaron que la gestión documental es comprendida por el ciclo de vida íntegro del documento archivístico, desde el momento que son creados hasta el momento que son depurados.

Así mismo, Agapito y Cabezas (2021) en su tesis titulada “Procesos técnicos archivísticos y calidad del Servicio en el archivo central del MININTER, Lima - 2019” cuyo enfoque metodológico fue cuantitativo, así mismo tuvo como objetivo general poder determinar el vínculo existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de los servicios en el archivo central del MININTER, Lima - 2019. Los autores dentro de sus principales conclusiones indicaron que el grado de conocimiento acerca del uso correcto de los procesos técnicos archivísticos es un nivel moderado, ya que no se cuenta con el personal que pueda repartir dicha información para que se pueda realizar la correcta implementación.

Consiguientemente, Paripancca (2019) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017.” cuyo enfoque metodológico fue cualitativo y presentó como objetivo general determinar si existe alguna relación tanto entre la satisfacción de los usuarios como la calidad de atención, en atención a ello es que se desarrolló un proyecto de investigación en donde ha podido determinar cómo haciendo uso de cuestionarios, la calidad de atención es directamente proporcional a la satisfacción del usuario, pues esto indica una tensión aplicada conforme la satisfacción de intereses de los involucrados, además, demuestra como mediante los propios cuestionarios las personas indican que la tensión brindada ha sido igual de buena que el servicio de los profesionales que atendieron posteriormente.

Finalmente, tenemos a Uriel (2018) en su tesis titulada “Factores que limitan la ejecución presupuestaria de la oficina regional sur oriente cusco del Instituto Nacional Penitenciario - Periodo 2016. Tuvo como enfoque metodológico cualitativo, debido a que la investigación parte de un supuesto específico de la aplicación de las normas. Así mismo tiene como objetivo general poder determinar los factores que limitan la ejecución presupuestaria de la oficina regional sur oriente Cusco del Instituto Nacional Penitenciario en el periodo 2016.

En sus principales conclusiones, el autor resaltó que, respecto a la investigación que ha sido realizada en la oficina regional sur oriente Cusco, se apreció que el personal que se encuentra laborando desconoce de la formulación del presupuesto en el plan operativo institucional por lo cual es considerado como un gran problema, debido a que no se cumple con poder cubrir las necesidades básicas de la población penitenciaria.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable Gestión documental

En relación con la primera variable que es la gestión documental, esta se vinculó con la creación de su plataforma digital, la cual respondió a la iniciativa de buscar reducir el uso de papel en las instituciones públicas, todo ello gracias al sistema de trámite documentario digital- Por otro lado, esta estrategia fue impulsada por la Presidencia del Consejo de ministros mediante la secretaría de Gobierno y Transformación Digital.

Por otro lado, es importante mencionar que para la implementación de esta medida, en el año 2017 se desarrolló el modelo de Gestión Documental, el cual fue aprobado por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, en dicha resolución se definen cuáles serán los procesos correspondientes para la implementación, lo cual le podrá permitir a las entidades a poder interconectar de manera adecuada sus sistemas de trámite documentario mediante la plataforma de interoperabilidad del Estado.

Así mismo, esta medida se consideró como un cambio fundamental respecto a la forma en cómo se desarrollan los procesos y los procedimientos dentro de las entidades públicas, consecuentemente esto traerá consigo mayor transparencia y facilidad en poder acceder a los datos y las acciones de control.

Es importante mencionar cuál es la finalidad del Estado con el uso de la implementación de la gestión documental, lo cual tiene como objetivo que se puedan implementar las mejores prácticas de ciertas entidades del Estado, para así poder brindar servicios públicos que se encuentren estandarizados a través de medios electrónicos, es por ello que uno de los aspectos que son

considerados importantes de la Gestión Documental es que se llega a presentar la necesidad con la que cuentan las instituciones con una política en gestión documental.

Por lo mencionado previamente, se puede llegar a decir que la gestión documental consistió en poder controlar la recepción como también el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos que sean ingresados dentro de las plataformas de las instituciones. Así mismo el Sistema de Gestión Documental cuenta con objetivos, los cuales se darán a conocer a continuación:

1. Coordinar y controlar las actividades que afecten a la ubicación, la creación y el acceso de los documentos.
2. Poder custodiar y recuperar documentos que se generan de un modo eficaz.
3. Poder garantizar el correcto funcionamiento de la organización, así como también con el cumplimiento de la legislación vigente.

Del mismo modo, el archivo ofrece cierto apoyo interno dentro de la toma de decisiones para el trabajo diario y poder así asegurar una preservación adecuada respecto al patrimonio histórico y documental de la organización. Cabe mencionar que el Sistema de Gestión Documentaria es importante poder implementarlo dentro de las instituciones debido a que trae consigo ciertos beneficios los cuales se mencionan a continuación:

- Evita que se pierdan documentos, debido a que todos los documentos se encuentran integrados e identificados en un sistema único.
- Evite que pueda haber pérdida de tiempo en la recuperación de aquellos documentos que se requiera.
- Lograr permitir que se tenga un control de accesos como también de seguridad acerca de la información de los documentos.
- Se puede llegar a establecer un ciclo de vida de los documentos y poder posibilitar la destrucción de manera segura.

- Se pueden establecer colaboraciones entre distintos órganos de la institución para que se pueda llevar a cabo una adecuada gestión documental.

Finalmente, se pudo llegar a mencionar que la gestión documental ha sido creada con la finalidad de poder crear, procesar, difundir y recepcionar la clasificación de los documentos, es así como permite poder tener un orden acerca de la información que ha sido proporcionada.

Es importante mencionar que la gestión documental cuenta con ciertas dimensiones, como son las que daremos a conocer a continuación.

- **Dimensión 1:** Clasificación documental: Los archivos son registros de la información que han sido recibidos y que representa a una organización, todo ello se da con la finalidad de poder proporcionar una mejor estructura, como también poder facilitar la ubicación de los documentos.
- **Dimensión 2:** Descripción documental: Consiste en poder detallar las características con las que cuentan los documentos que han sido recibidos para poder seguir con el proceso que ha sido establecido.
- **Dimensión 3:** Valoración documental: Es llevado a cabo con la finalidad de poder definir la selección y eliminación de documentos después de realizar la valoración correspondiente.
- **Dimensión 4:** Gestión electrónica de documentos: Con el pasar del tiempo se ha ido evolucionando la gestión electrónica de documentos, donde en un principio se tenía como finalidad poder ordenar y organizar los documentos de una organización correspondiente, donde se buscaba unir la imagen con la información textual de la misma.
- **Dimensión 5:** Dimensión control de acceso: Se hace uso de técnicas que puedan facilitar el acceso a documentos por los que deben ser identificados, teniendo, así como finalidad poder controlar el acceso de los usuarios y poder corroborar que las organizaciones cumplen con las políticas de seguridad para prevenir la salida o entrada de información.
- **Dimensión 6:** Control físico y conservación: La conservación es considerada como un conjunto de procedimientos y medidas que tienen la

finalidad de poder asegurar la preservación de posibles alteraciones físicas de los documentos, así mismo la conservación puede ser considerada de carácter preventivo o curativo.

De acuerdo con la definición que ha sido brindada por el Archivo General de la Nación podemos llegar a mencionar que la gestión documental es entendida como un conjunto de actividades administrativas tendientes a la planificación, como también al manejo y a la organización de la documentación producida por los sujetos que se encuentran obligados.

La finalidad que se tiene acerca de la gestión documental es poder facilitar la consulta y poder llevar un adecuado trámite a los documentos, como también para la recuperación de ellos, así mismo una parte de la gestión documental forma un conjunto de procesos y de actividades, así como la gestión electrónica de documentos, todo ello a nivel nacional e internacional con la finalidad de poder tener una perspectiva amplia.

Por otro lado, se puede llevar a decir que el objetivo principal con el cual cuenta la gestión documental es poder promover la organización y la disposición de la información que se encuentra contenida en los soportes documentales, tal así que se puedan encontrar disponibles en un momento oportuno.

Es importante tener en cuenta que existen ciertas ventajas por las cuales es beneficioso poder implementar un sistema de gestión documental las cuales daremos a conocer a continuación:

- Implementar un sistema de gestión documental dentro de una organización permite poder reducir la necesidad que se tiene de almacenar tantos documentos, todo ello con la finalidad de poder reducir costos en los procesos que conlleva poder almacenar documentaciones.
- Las personas que se encuentran a cargo de poder realizar un proyecto de gestión documental, deben de planificar las necesidades que tiene la organización, así como también aquellos que participan deben tener conciencia de que este proyecto ayudará a la gestión administrativa, así

como también es esencial que cuente con los equipos tecnológicos suficientes que pueden permitir que ello se lleve a cabo.

Existen modelos teóricos de la gestión documental los cuales son aquellos esquemas que han sido adquiridos de los procesos que se realizan de los archivos que han sido recibidos. Algunos de estos modelos los daremos a conocer a continuación de manera breve, para que sea de conocimiento de todos:

- El records Management: Este tipo de modelo ha sido planteado en los Estados Unidos como aquel método que permitirá solucionar problemas que se encuentren referidos a la sobre producción de documentos de las instituciones públicas, este modelo ha sido implementado en las instituciones privadas, donde se da una mayor independencia entre las áreas que son parte de la organización, donde también se hace uso de las tecnologías de la información.
- El pre-archiverge: Este tipo de modelo ha sido creado en Francia, ante la necesidad de no tener un marco normativo y también de la falta de profesionales que deben ser capacitados en la materia de gestión de documentos, que conlleva el proceso de salida de documentos como también la entrada de archivos intermedios y la transferencia de estos.
- El registry: Ha sido creado en Reino Unido y es conocido por ser el más antiguo donde se presentan las fases que son tradicionales de la gestión documental, es así como las selecciones de estos documentos se dan en dos momentos, el primero a los 5 años de su creación y el segundo dentro de los 15 y 20 años.
- El record continuum: Finalmente, tenemos este tipo de modelo que ha sido creado en Australia, siendo presentado como un modelo de gestión de vanguardia que tiene como finalidad poder adoptar elementos del primer modelo.

Por otro lado, pasaremos a describir la relevancia que tiene cada aspecto de la gestión documental:

a) Descripción documental

La descripción documental consistió en la elaboración de una representación exacta acerca de la unidad de descripción, así como también de las partes que lo componen a través de la recopilación, el análisis, la organización y los registros de la información, la cual sirven para poder identificar, localizar, gestionar y explicar los documentos de archivo, así como también el contexto y el sistema que ha sido producido.

La descripción es una actividad archivística, de la cual debe ser realizada mediante la forma conjunta a la ordenación con la finalidad de poder ayudar en la consulta tanto a los usuarios externos como también a la administración productora y así mismo poder facilitar al archivista el control y la administración de los documentos que se tiene.

Es por ello, que la descripción es aquel proceso que tiene la intención de poder transmitir la información y los rasgos que se consideran más sobresalientes que esté dentro de un documento mediante una idea general, o a través del producto del análisis y la síntesis, con la finalidad de permitir ver sus partes y las propiedades. Así mismo, al iniciar el proceso acerca de la descripción de un fondo documental, se deben seguir ciertos pasos que resultan ser esenciales, cómo es la recolección del material, la debida clasificación, y un análisis que pueda permitir determinar su valor archivístico como también su origen.

Así mismo la finalidad que tiene la descripción documental es poder identificar y explicar tanto el contexto como el contenido de los documentos de archivo con el fin de poder hacerlos accesibles.

La norma Internacional General de Descripción Archivística, cuenta con ciertos conjuntos de reglas generales que forman parte de un proceso donde indican los siguientes puntos que son importantes.

- Garantiza la creación de descripciones coherentes, como también pertinentes y explícitas.
- Facilita la recuperación y el intercambio de información sobre documentos de archivo.

- Compartir los datos de autoridad lo que corresponde a los puntos de acceso controlados.
- Hace posible que se realice la integración de descripciones de diferentes archivos en un sistema unificado.

Por todo lo mencionado previamente, poder indicar que esta norma constituye una guía general de descripciones archivísticas, las cuales deben utilizarse junto a aquellas normas nacionales que han sido existentes o como base para el desarrollo de las normas nacionales.

Es importante que todos los archivos se lleven a cabo dentro de un programa descriptivo con la finalidad que se le pueda facilitar la información acerca de documentos específicos que requiera el usuario. Así mismo para que se pueda realizar un programa descriptivo es necesario que pueda incluir ciertos elementos que son fundamentales, cómo son:

- La descripción de los documentos debe ser tanto concreta, cómo breve y debe contener las ideas más básicas.
- Se deben describir factores internos y externos.
- Se debe adoptar una sola política descriptiva para todo el fondo
- Se debe desarrollar el sistema descriptivo de manera que el usuario pueda buscar por sí solo la información.

De la misma forma, es relevante puntualizar que la descripción es de suma importancia dentro de los archivos, debido a que cumple la función clave acerca de la recuperación de la información documental, del mismo modo una de sus funciones que se lleva a cabo dentro de los archivos es poder brindar servicio a la sociedad.

Consiguientemente, la descripción archivista tiene que ser redactada durante todo el ciclo vital del documento, debido a que permitirá poder facilitar a los usuarios, el acceso a los archivos como también a su documentación, explicando así el contexto y el contenido de forma simplificada.

Así mismo, varios autores han brindado ciertos significados a la descripción archivística, del mismo modo podemos indicar que la descripción es una función esencial cuando se basa en el tratamiento de la información,

ya que no quiere decir que un archivo bien organizado pueda posibilitar una consulta o acceso a la información de manera eficaz.

La documentación archivística tiene sus propias características, las cuales son que debido a la información que está dentro del archivo, forman parte de diversas instituciones, es así como son distintos usuarios los que ingresan a consultar.

Sin embargo, es importante señalar que tras haber tenido un gran impacto acerca de la descripción, es la tecnología quien ha cambiado de manera mucho más práctica que la que se tenía por varios años.

Así mismo, la descripción archivística se encuentra regida por la norma ISAD, la cual es considerada como una guía para la elaboración de descripciones archivísticas. La gestión documental es un conjunto de funciones que son aplicadas con carácter transversal, con la finalidad de poder garantizar el acceso y el uso de estos.

Es importante tener en cuenta las funciones de la gestión documental, las cuales daremos a conocer a continuación. La gestión documental se encuentra integrada por ciertas funciones archivísticas que son aplicadas en los documentos, como es la identificación, la valoración, la organización, la descripción, la conservación, el acceso, la custodia y el servicio. Es por ello que la gestión documental debe contar con lo siguiente.

- La definición de los sistemas de información, tienen la finalidad de poder garantizar la capacidad de los sistemas para así poder generar los metadatos que sean considerados necesarios y que han de asociarse al documento para la adecuada gestión archivística.
- La regulación de los procedimientos, tienen como objetivo poder determinar los criterios de valoración para la adecuada selección, como también la transferencia de la custodia y del acceso.
- El diseño de los documentos, garantizan la autenticidad, la integridad, la fiabilidad, disponibilidad y la contextualización.

La descripción documental consiste en poder identificar, como también analizar y explicar tanto el contexto como el contenido de los documentos. Así mismo cuenta con ciertos beneficios como son:

- Permite poder analizar de manera profunda los documentos de los archivos, como también el contexto y el sistema que los ha producido.
- Garantiza la organización de la documentación de una entidad y localización dentro del espacio físico, mediante instrumentos descriptivos.
- Facilita tanto la recuperación como también el intercambio de información acerca de los documentos generados en cada unidad organizativa.
- Permite que las unidades puedan tener un conocimiento certero acerca de todos los tipos de documentos que se producen.

- Permite la elaboración de una representación exacta acerca de los documentos descritos, así como también que las partes que lo componen mediante el análisis, la recopilación, la organización y el registro de la información.

La descripción es considerada como un proceso en el cual implica más allá del diseño de instrumentos descriptivos eficaces, debido a que también implica el análisis de la información documental, donde se lleva un registro en los instrumentos descriptivos permitiendo así el conocimiento tanto del contexto como del contenido y del sistema.

El diseño de los instrumentos de descripción, tienen que verse atentos frente a la diversidad de usuarios de la información archivística, así como también de su construcción, utilizando así la tecnología que pueda permitir explotar y difundir los recursos de información donde se pueda favorecer el acceso tanto presencial como también la distancia a la documentación archivística en cualquiera de las etapas del ciclo vital del documento.

En el caso acerca de la clasificación como también de la valoración documental, la planeación en el ámbito de la descripción tiene que apoyarse en las técnicas y los supuestos que toda planeación estratégica exige con la

finalidad de poder ser considerado como un instrumento eficaz el cual permite que se pueda medir el desarrollo archivístico en la Institución.

b) Gestión electrónica

Las políticas de gestión de documentos electrónicos son aquellas que contienen normas y directrices de los cuales se puede llegar a definir una organización para la creación de documentos en base a un soporte digital auténtico y que estén disponibles a lo largo del tiempo.

Un sistema de gestión de documentos electrónicos es considerado como un sistema informático que se encuentra orientado en base al control, almacenamiento y gestión de los archivos de oficinas, de la misma manera cuenta con ciertas responsabilidades como son.

- Gestiona archivos y expedientes electrónicos durante la fase de actividad administrativa para así poder permitir que se realice algún tipo de modificación.
- Los usuarios del sistema son aquellos que pueden controlar los procesos de gestión documental que son desarrollados en el mismo, así como también con la asignación de los metadatos mínimos obligatorios y complementarios necesarios.

Por otro lado, podemos mencionar que un documento electrónico es conocido como aquel que ha sido producido por un persona natural o ya sea jurídica dentro del ejercicio de sus funciones el cual contiene información almacenada por medios electrónicos, siendo así que permanecen en estos medios durante todo un ciclo de vida, pero es importante mencionar que los documentos electrónicos no siempre ha sido tal cual, debido a que algunos de los documentos se convierten en electrónicos durante el transcurso de su gestión, así como los documentos electrónicos se transforman en documentos electrónicos de archivo.

La gestión electrónica hace referencia al uso de las tecnologías para poder gestionar los recursos, por lo cual podemos mencionar que la tecnología y los dispositivos electrónicos son el medio para la gestión de

procesos y procedimientos, debido a que la gestión electrónica se encuentra presente en diferentes campos ya que por sus características pueden ser aplicadas en distintas áreas.

Así mismo, podemos dar a conocer que la gestión electrónica es considerada como un archivo de computadora que tiene un contenido válido para el trabajo de los usuarios, es así como se puede denominar el documento electrónico como aquellos documentos que presentan tablas, gráficos por medio de computadoras en desarrollo de una función.

Para poder acceder a la información, los documentos electrónicos permiten poder agilizar la consulta y el trámite de los usuarios, pero es importante mencionar que en algunos casos estos documentos presentan inconvenientes debido al valor probatorio que poseen, así es en el caso de los trámites legales o judiciales donde se debe de constatar la validez de dicha información.

Distinto es el caso en el que estos documentos servirán como apoyo para algún tipo de gestión, como también para brindar información a la sociedad, como es en el caso de informes de gestión, es por ello que, estos documentos brindan una gestión administrativa más transparente y confiable.

La información y la gestión electrónica de documentos dentro de una organización son de suma importancia ya que brindan información de las entidades, así mismo la gestión electrónica de documentos dentro del contexto nacional no engloba a la tecnología, sino que a su vez integra los acuerdo como también los actos administrativos que han sido creados por los entes de control.

El archivo general de la Nación, con el pasar del tiempo, en los últimos años ha venido estableciendo ciertos alineamientos que se encuentran básicamente referidos a la generación y el resultado del uso de los medios electrónicos, así como también de instrucciones que son base para la gestión electrónica de documentos a nivel nacional.

La gestión electrónica, en ciertos ámbitos con el uso de las tecnologías de la información, pueden ser utilizadas mediante el uso de correo electrónico

trátase ya de que estos sean corporativos o personales, así mismo las plataformas electrónicas se encuentran disponibles de manera abierta para los ciudadanos.

Así mismo es importante poder realizar la distinción que existe entre la gestión electrónica de documentos con la gestión electrónica de documentos de archivo, debido a que en la gestión electrónica de documentos de archivo cuentan con ciertos criterios que son más específicos dentro de la administración documental por medios electrónicos.

Por otro lado, tenemos que, dentro de la gestión electrónica de documento, existe una norma la cual señala que se determine los metadatos junto con los documentos, siendo así que todo debe estar asociado a los documentos electrónicos, donde se describe el contenido del documento y la estructura que tiene.

En caso de que se trate netamente de los documentos electrónicos la norma señala que en algunas medidas se deba tener en cuenta la incorporación, como también el registro y la trazabilidad y disposición.

Ya sea que se trate de documentos que han sido impresos o escaneados, el sistema de gestión electrónica lo que busca es poder concentrar toda la información comercial en el mismo sistema, lo cual facilita el acceso y hace que los datos sean más seguros.

La mayor ventaja que se tiene de este tipo de gestión es que se puede optimizar el trabajo diario, debido a que genera un impacto dentro de la productividad y de la eficacia. Es así como podemos mencionar que la función principal que se tiene de la gestión electrónica de documentos es que puede permitir la transformación digital de las empresas en lo que haría referencia a la documentación.

Además de poder almacenar y organizar los archivos, la gestión electrónica de documentos, es sumamente útil y eficaz para poder reducir las impresiones en papel, lo cual es considerado esencial para las empresas que son ambientalmente responsables.

Consiguientemente, es importante mencionar que no solo se pueden gestionar documentos que son físicos, sino también aquellos documentos que han sido creados dentro de un entorno digital, es por ello por lo que con el pasar de los años se ha ido formando una tendencia de poder obtener los procesos de manera digital para que así sea más accesible a los usuarios.

Un dato importante es que con este sistema de gestión se puede administrar el flujo de documentos de los procesos hasta el momento de su almacenamiento, lo cual permite una mayor fluidez en base al desarrollo de las actividades en tiempo real.

La gestión de documentos electrónicos tiene ciertos beneficios que en conjunto buscan poder optimizar distintos procesos de la organización, como es en el caso de:

- Reducción de costo: Una de las principales ventajas que tiene esta gestión es que puede acelerar el avance del trabajo, así como también ahorra tiempo en los recursos humanos.
- Reducción de espacio: Al almacenar los documentos de manera electrónica, se estaría ahorrando espacio debido a que no se estaría ocupando un lugar donde se deban colocar los archivos y todas las copias de papel que requiera la información brindada por las instituciones.
- Conservación de los avances de la empresa: Los documentos que son almacenados de manera electrónica, tienen el fin de poder preservar los archivos de las empresas por un largo tiempo, es así que con este tipo de gestión permite poder editar los documentos y de la misma manera guardar el progreso de ello.
- Recuperación de documentos: La mayoría de las empresas siempre presentan el problema de pérdida de documentos, pero al contar con la gestión electrónica permite que no se pierdan documentos que son considerados importantes debido a que se encuentran almacenados y seguros.

- Gestión a la vista: Con este tipo de gestión es posible que se pueda mantener la transparencia de la información tanto para la empresa como también para los clientes.

Del mismo modo podemos indicar que un sistema de gestión electrónica tiene como objetivo poder almacenar y distribuir documentos que se den dentro de un entorno digital, es por ello que varios sectores de la empresa deben contar con el mismo documento para que no sea necesario imprimirlo repetidas veces. Con este tipo de gestión también se controla los permisos de acceso de los usuarios, para poder controlar quien sustrae la información y a quién se está entregando, así mismo estos documentos se pueden firmar de manera digital, lo cual es considerado fundamental cuando se trata de archivos financieros, legales o de control.

c) Control de acceso

Un sistema de control de acceso es aquel que puede permitir o restringir la entrada de una persona a una empresa en cierta zona de la misma, así mismo tiene como sus principales objetivos poder garantizar la seguridad y del mismo modo poder facilitar la organización empresarial.

Un sistema de control de acceso cumple con tres funciones que son consideradas principales, las cuales son: la autenticación que puede permitir la identificación de las personas, luego tenemos a la autorización que gracias al software del sistema se realizan comprobaciones enviando así una orden para poder abrir o no un acceso, finalmente se tiene a la trazabilidad que busca poder facilitar la obtención de listados de las personas que se encuentran dentro de una determinada zona.

Existen ciertos tipos de control de acceso que son considerados lo más habituales, que daremos a conocer a continuación.

Según el sistema de identificación que se utiliza tenemos a:

- Sistema de proximidad: Busca poder permitir la utilización de tarjetas o de objetos que al acercarlos inicia la autenticación.
- Sistemas biométricos: Se basan en el reconocimiento de algún tipo de característica física acerca de una persona que solicita el acceso para que

pueda ser autorizada, el sistema más utilizado en las empresas es el lector de huella digital, la cual cuenta con ciertas ventajas para poder evitar la suplantación de identidad.

- Sistemas de reconocimiento de matrícula: Son aquellos sistemas que controlan el acceso mediante la identificación de la persona, ya sea por el vehículo, entre otros.

Según la conexión que necesiten para poder cumplir con las funciones, tenemos a los siguientes sistemas.

- Sistemas de acceso autónomo: En este tipo de sistemas no se requiere de algún tipo de conectividad debido a que los propios terminales logran disponer de memoria para la gestión de los usuarios, así mismo se trata de un sistema con una seguridad baja y una capacidad muy limitada.
- Sistemas de acceso en red: Este tipo de sistema es utilizado mediante herramientas como son el caso de los softwares de control de acceso debido a que ofrecen un alto nivel de seguridad, así mismo estos sistemas se pueden controlar en distintas zonas de las empresas, así como también acotar los accesos por permisos o por horarios.

El control de acceso son aquellos mecanismos que permiten o restringen la entrada de una persona o un vehículo de una empresa, es así que dentro de la misma empresa se puede autorizar o denegar el ingreso de una persona.

Dentro de los principales objetivos de control de acceso tenemos en que se puede garantizar la seguridad de los documentos como también facilitan la organización empresarial.

Un sistema de control de acceso tiene tres funciones que resultan ser consideradas principales, las cuales las daremos a conocer a continuación para que sea de conocimiento de todos.

- Autenticación: Permite poder realizar la identificación de las personas o de los vehículos que solicitan poder acceder a una empresa o una zona concreta.

- Autorización: Los softwares permiten poder realizar ciertas comprobaciones para así poder enviar la orden de abrir o un acceso a cierto documento.
- Trazabilidad: Facilita poder obtener la lista de las personas que se encuentran en ciertas zonas de las empresas.

Por otro lado, tenemos que existen tres tipos que son considerados principales acerca del control de acceso los cuales son:

- El control de acceso obligatorio.
- El control de acceso discrecional.
- Controles de acceso basado en roles.

Los mecanismos de control de acceso resultan ser considerados fundamentales para la protección de instalaciones como también para bienes materiales o en este caso para la información que contienen los documentos que son entregados de las instituciones.

De tal modo, al momento de instar un determinado sistema de control de acceso es importante tener en cuenta las políticas de seguridad que se desean implantar en las instituciones, es por ello que a continuación daremos a conocer diversos tipos de política como son en el caso de políticas de acceso discrecionales, obligatorias, basadas en roles y basadas en normas, es por ello que detallaremos cada una de ellas.

- Discrecional: Este tipo de sistema, es aquel donde los derechos de acceso se encuentran determinados por el propietario del recurso, siendo así que estos recursos se encuentran asociados a una lista de control de acceso en la cual se asocian a diversos usuarios para poder permitir el acceso, pudiendo así establecer distintos niveles jerárquicos.
- Obligatorio: Este tipo de control de acceso, es aquel donde los permisos son establecidos por una autoridad central, un claro ejemplo sería en el caso de una empresa que gestiona de manera centralizada el acceso a las instalaciones.

- Basado en normas: Este tipo de política de acceso, es aquella donde la autorización para poder acceder a ciertos espacios de las organizaciones se encuentra determinada por un conjunto de reglas que se ven gestionadas por un sistema administrador. Es así que estas normas se incorporan a las listas de control de acceso, debido a que cuando un usuario intenta acceder a un área, se debe comprobar que cumpla con las reglas que se encuentran establecidas por el sistema administrador.
- Basado en roles: Este control de acceso se encuentra basado en roles, donde se establece una serie de derechos como también de responsabilidades que se encuentran asociadas a una determinada actividad. Por otro lado, cada usuario cuenta con un rol definido frente a su actividad encomendada, y en base a ello es que se gestiona los derechos y los permisos de acceso a los recursos o a las instalaciones.

Una vez que hemos tenido conocimiento acerca de cuáles son los tipos de acceso y cuales vendrían a ser sus políticas, es necesario tener en cuenta cómo es que se realiza el proceso del control de acceso.

Como hemos mencionado previamente, el control de acceso se puede realizar mediante diversos métodos, como es en el caso de los reconocimientos de huella dactilar, de las tarjetas identificativas, también a través del uso de la radiofrecuencia, entre otros.

Un dato importante es que todos estos tipos de métodos presentan una característica en común, la cual es que para poder permitir o no el acceso de un usuario, siempre debe pasar por las fases de identificación, autenticación y de autorización.

Junto a estas fases, adicionalmente podríamos añadir la fase de trazabilidad, la cual es entendida como aquel seguimiento que se realiza ya sea a los productos como también a las personas o los datos que se encuentran almacenados dentro de los sistemas

d) Control de acceso

Es importante señalar que los mecanismos de control de acceso son considerados como fundamentales para la debida protección de los datos que manejan las empresas como también son calificados como aquellos instrumentos imprescindibles para poder garantizar tanto la seguridad como la integridad de las instalaciones y de los equipos.

En razón a ello es que la autora Patiño (s.f.) ha explicado cómo es importante considerar las normas de control internacional en cuanto al acceso de los datos, esto se puede entender como desde el dominio de control a través de la ISO 27002 se permite el crecimiento de tecnologías que permitan simplificar la vida de las personas y a la vez busquen un control en cuánto a los posibles vicios de seguridad, como el acceso a la documentación por parte de personal no autorizado o vulneración de los propios sistemas para obtener información en un modo ilícito.

Estos puntos deben verse necesariamente por un control y gestión de la calidad en los sistemas de seguridad, por ello es importante atender a la norma mencionada, ya que ésta permite realizar mediante procedimientos determinados la comprobación de los servidores, planificar los escenarios ante ataques y automatizar las acciones a fin de proteger la información ante ataques.

Esta norma no sólo viene en su implementación independiente, sino que además debe considerar al SGSI, este es un sistema internacional de codificación que permite a toda entidad gestionar parámetros de seguridad de carácter informático básicos, los cuales se articulan principalmente de forma de gestión y prueba sobre cada sistema, eso se articulan en algunos componentes principales de prueba y sobre los cuales al ejecutarse se podrá determinar cuán segura es la base y si cumple con el ISO mencionado.

Uno de los puntos más importantes es el referente al escenario 3, el cual detalla como el dominio de control se realiza sobre los sujetos que actualmente se encuentran consultando la información a través del monitoreo

en tiempo real, el apartado 6 muestra los resultados obtenidos y con respecto al 7 se arrojan los mecanismos necesarios e implementar para reforzar la seguridad.

Entonces, el control de acceso o también llamado el dominio de control, son herramientas clave de toda gestión y base de datos en línea ya que permiten gestionar adecuadamente la información y protegerla, pues ésta tiene carácter privado a fin de no generar violación de la privacidad cuando éstos sean forzados.

Esto permite entender cómo la responsabilidad por el uso y la confidencialidad de los sistemas recae en la administración pública y además, la misma es garante en cuánto a la protección y el mantenimiento de la integridad de la información, lo que la convierte en una especie de acceso hermético siempre y cuando no se tengan las credenciales suficientes.

Es importante considerar como la normativa mencionada no restringe el apartado referente a la innovación, es decir, el diseño y la implementación tanto de mecanismos como políticas permite a las entidades implementar sus propios desarrollos en base de los resultados obtenidos en la comprobación sobre su seguridad, por lo que, se debe comprender cómo las entidades encargadas de base de datos tienen un área encargada de la informática especializada y con ella desarrollan todo lo mencionado al apartado de la programación.

En este apartado de la especialidad por sectores se debe considerar el valor que propone la posibilidad del acceso a las personas a su información o aquellas que se encontrasen incluidas en el mismo, siendo que el fin de la gestión es el facilitar las herramientas de consulta para el personal autorizado, atendiendo a ello es que el sistema debe adecuarse a las consultas posibles, teniendo que la individualización a través de credenciales es el sistema de acceso más eficiente para la gestión de datos y además permite categorizar a los sujetos para limitar el acceso a la información, pues la credencial debe

referirse únicamente a los procesos donde el sujeto se encuentre involucrado o guarda relación, mientras el apartado referente a la información adicional en la base de datos no debería desarrollarse acceso alguno sobre el mismo.

2.2.2 Variable atención al usuario

En relación con la segunda variable que es la atención al usuario, Suárez (2018) señala que esta se mide en base a la calidad recibida, pues conforme al clásico entendimiento se ha identificado como en esta actividad se encuentra el trato humano, la comprensión y la eficiencia, siendo los valores fundamentales que deben verse en cualquiera de las actuaciones a fin de generar una atención adecuada, para ello se pueden mencionar los siguientes criterios claves a valorar.

- La calidad como valor imperativo, esta menciona que todo acto debe darse debido al conocimiento e imponerse sobre los medios, pues no se debe condicionar la calidad ante cualquier modalidad de atención.
- La labor asistencial, esta se refiere en el valor de la eficacia cuando existan supuestos en donde se demanden tomas de decisiones o autonomía para brindar soluciones a un posible conflicto que pudiera dificultar los trámites.

Siendo así, se valoró la dimensión de celeridad, que conforme a Jiménez (2020) se afirmó como los tiempos de actuación y respuesta son esenciales para determinar una adecuada preocupación como conocimiento, pues la derivación del acto a los espacios específicos permite generar un ahorro de tiempo en el análisis y buscar resultados en tiempos cortos sin perder la eficiencia, por tanto, la organización juega un papel fundamental cuando se trata de celeridad.

Como se ha podido expresar, la celeridad también aborda el apartado de organización, pues este último mencionado es el que otorga el marco de

actuación sobre los actos, pues será el que le permita al servidor público gestionar adecuadamente la documentación y en la misma conocer hacia donde deberá ir orientada para atenderse oportunamente.

Respecto a ello es destacable mencionar como el espacio de estudio se ha situado en un estado de alarma por el desarrollo de una pandemia, conforme a ello es que el apartado referente a la atención se ha visto seriamente reformado, lo cual no debería restar valor a la celeridad ni organización.

Sin embargo, en el tema de reformas lo que más suele tenerse como preocupación es el apartado de transparencia y el valor que este genera en la administración pública, en razón a ello es que atendiendo al tema materia de este estudio se ha centrado como lugar adecuado el área penal de atención al usuario de la Corte Suprema de Justicia de Ica.

En esta se ha encontrado como la resolución 000145-2020-CE-PJ ha visto la implementación de la mesa de partes virtual, ello conforme a la emergencia ocurrida en el año objeto del estudio, para ello el sistema propuesto se ha habilitado para los siguientes tipos de acciones:

- El ingreso adecuado de documentación, tanto dedicadas al requerimiento como solicitudes.
- El registro de los tipos de procesos, esto debido a atender y organizar adecuadamente los mismos.
- Añadir las motivaciones para las decisiones y los ingresos en general.
- El registro numérico de las carpetas fiscales, esto en búsqueda de una adecuada organización.
- La recepción de archivos virtuales y su almacenamiento en vistas de lograr una mejor organización y distribución de los documentos.
- Sistema de consultas en línea, para el acceso a los expedientes y el historial de acceso.

- Consultas y registro de notificaciones, a fin de generar un sistema en línea de referencia y consulta.

Además de ello, se ha visto la complementación con la resolución 000280-2021-CDJIC-PJ en donde atendiendo a la búsqueda de la protección de las personas en base al contexto por COVID 19, es necesario considerar tanto la medida de reactivación de los organismos como de proteger a los trabajadores de las sedes, por ello, es que se propone el desarrollo adecuado del trabajo remoto gracias al avance tecnológico, siendo así, esta labor se realizará de manera constante y únicamente podrán hacerse labores presenciales cuando existas limitaciones tecnológicas sobre las obligaciones laborables.

Posteriormente el 01 de septiembre del año 2020 se realizó una capacitación a los integrantes de la Corte, donde se mostró la importancia del manejo del sistema electrónico, tanto de la mesa virtual como del Google Meet, pues las expresiones y reuniones laborales empezaron a ser atendidas gracias a estas herramientas.

Estas dos últimas actuaciones han demostrado como los esfuerzos por lograr los resultados de la presencialidad en la virtualidad se han materializado en instrumentos de comunicación y técnicas de organización que buscan satisfacer al ciudadano.

Teniendo adaptados en un sistema automático la mayoría de los trámites que ha resaltado por la celeridad en la clasificación, pues estos criterios informáticos realizan de manera automática la derivación, generando un impacto positivo en cuanto al tiempo de respuesta y actuación.

Sin embargo, la transparencia es un valor perdido en cuanto a la atención por medios virtuales, pues si bien el acto puede ser visto en su clasificación, el apartado valorativo humano no se encontraba en una explicación de primera mano, pues los sistemas de notificación y consulta

estaban automatizados de tal manera que las personas envueltas en el trámite desconocían completamente el sistema de función y manejo o incluso criterio empleado para otorgar un pronunciamiento, lo que generaba otros conflictos mayores con relación al entendimiento y la satisfacción no atendida sobre explicaciones lógicas en base a sus proyectos o acontecimientos.

Posteriormente se emite la resolución 000351-2021-CE-PJ la cual muestra como ante la necesidad de atención presencial, esta se desplegaría respetando las 5 horas de actuación y además, se darían a manera de turnos, esto a fin de atender adecuadamente a la población en cuanto al sistema documental y de atención. En el apartado de la emergencia por pandemia se propuso que los medios tecnológicos complementarios sigan estando disponibles, pues complementaban adecuadamente determinadas tareas gracias a la automatización de ciertos procesos.

Estas labores presenciales adoptadas han permitido satisfacer al usuario en cuanto a la necesidad de la atención humana sobre la explicación de determinadas actuaciones y guía en los procesos, sin embargo, empieza a saltar a la vista la preocupación que existe sobre la capacitación de los agentes en cuanto al servicio que estos brindan, pues si bien los actores se encuentran in situ, parten dudas sobre su capacitación y posibilidades para desarrollar una buena labor.

En razón a ello es que el valor de la capacitación constante visto anteriormente no debe realizarse únicamente sobre los sistemas informáticos, si no, sobre la posibilidad de brindar adecuadamente una atención a los usuarios y permitir resolver sus dudas como atender las solicitudes de forma eficiente, sin mermar así la labor de celeridad y eficiencia que debe caracterizar a todo procedimiento.

A continuación, se procederá a detallar la relevancia que tiene cada una de las dimensiones de esta variable:

Dimensión 1: Celeridad

Considerando el apartado de celeridad es como los autores Pérez y Rodríguez (2008) Mencionan que esta se obtiene particularmente en la gestión de la base de datos y las aptitudes del personal a cargo, pues una base de datos eficiente no va a generar la celeridad necesaria si es que encuentra un embudo en el apartado de la gestión humana y lo mismo viceversa, por ello, todo valor que se refiere a la gestión debe entenderse como un valor conjunto entre ambos elementos.

Un ejemplo claro para el autor es la celeridad con la que se toman decisiones en momentos imprevistos, teniendo así un valor importante a la gestión de incidencias, pues tanto los sistemas y las personas encargadas deben encontrarse con un plan de contingencia para trabajar y no detener la labor, está logra así que ante contingencias la información no se pierda ni se perjudiquen los plazos en cuanto a los trámites, además, el personal podrá gestionarse de manera automática sin necesidad de adaptación de cambios a último momento y detener abruptamente el funcionamiento de la gestión.

La celeridad también es un valor importante en cuanto se habla de la comunicación, pues ésta se entiende cómo debe desarrollarse adecuadamente tanto entre los sistemas como el personal, pues en un trabajo en conjunto y en equipo la comunicación es el valor fundamental de la agilización de los procesos y del entendimiento para el desarrollo, los cuales en el mismo van a buscar un fin que generará repercusión notable en todos los aspectos y no afectará el trámite de la información.

Esta comunicación como valor desarrolla una cuestión importante, conocida como la agilización de servicio es aquella que permite desplegar la celeridad, es decir, cuando un proceso se encuentra agilizado a través de la innovación constante de mecanismos, el valor de celeridad encuentra un punto de enfoque y atención, pues la agilización va a ser las herramientas

necesarias en este sistema y sobre el mismo se podrá actuar en consecuencia.

Se ha podido entender como la agilización es un apartado muy importante de la celebración, este se caracteriza por ser de innovación constante y generar un alto impacto en la organización de los sistemas, lo cual no es ajeno a lo que propone la gestión pública, pues una de sus variantes contempla la innovación y la gestión por procesos, situación que requiere ser observada y analizada para poder tratar el tema de la actualización que quizás guardando las distancias, esta idea y su desarrollo no se encuentren muy alejados de la realidad.

Valorando la perspectiva de Ruiz (2020) quién explica cómo las plataformas digitales analizadas desde la perspectiva de la emergencia sanitaria se han visto reforzadas en cuanto a su valor, cuestión que para Latinoamérica no ha tomado un papel fundamental pues la mayoría de sus sistemas eran únicamente accesibles a través de Internet Explorer, un sistema ya obsoleto desde hace varios años.

Lo cual concentrado al valor de la celebración y la agilización de los procesos, este pierde un valor importante pues el uso de sistemas obsoletos y la falta de innovación avenida con el peso del atraso tecnológico sobre el impacto actual de la emergencia y las tecnologías, teniéndose un reto para desplegar un sistema organizado que busque cumplir con tantos valores característicos de un sistema eficiente.

Siendo así, la agilización de procesos en las plataformas digitales es una necesidad atención por parte del Gobierno, pues permite acercar a la población a las tecnologías e información necesaria y suficiente como para hacer las conocer en cuanto al estado de sus procesos, la naturaleza de su accionar y generar una mayor facilidad en la comunicación, esto se puede ver incluso hasta en las tecnologías diversas que puedan emplearse para cumplir dicho fin, pues la visión de integridad en cuanto a la tecnología y su utilidad

debe realizarse de modo consecuente a crear valor público, pues este apartado se estaría logrando si consideramos la atención adecuada en conjunto a la celeridad.

Para un entender sencillo es posible explicar cómo la infraestructura en tecnologías juega un papel fundamental en la agilización de los procesos, pues un sistema adecuado y bien desarrollado comprende en sí una organización y autonomía que no va a depender del interferencia humana para la gestión, por ello, se puede explicar como la autonomía en el apartado de gestión juega un papel igual de relevante que la gestión y clasificación posterior por parte de las personas, sin restar valor o competir en un mismo plano, por el contrario, se comprende cómo éstas se complementan a fin de formar un nuevo bloque.

En este sentido, el bloque sobre el cual se pretende tratar es la celeridad en su conjunto, la que indudablemente se refiere a la gestión y capacidad de las personas en cuanto al conocimiento para los procesos, así como la agilización de los sistemas para el procesamiento de información.

Dimensión 2: Transparencia

La transparencia se sustenta en la posibilidad de acceso a la información y conocimiento sobre el proceso, a razón de Medranda (s.f.) quien explica como la transparencia debe ser una característica única e inconfundible del Gobierno, pues en ella se debe priorizar la calidad de atención y el conocimiento sobre la información o favorables vistos dentro de cada actuación, para ello se debe conceptuar que la sociedad constantemente cree en un descontento por parte Del Gobierno debido a las prácticas de corrupción llevadas por el mismo.

Contra este pensamiento corrupto es que se proponen medidas que permitan conocer las actuaciones del Gobierno y su gestión, pues las personas tienen pleno derecho a encontrarse informadas sobre el actuar Del

Gobierno y sus sistemas, atendiendo a ello es que en los sistemas informáticos se traslada y adopta el mismo valor, pues estos se presentan de tal forma que los mecanismos que actúen buscan generar tanto un conocimiento por la parte en la acción como de facilitar el desarrollo de los procedimientos.

El desarrollo de los procedimientos debe entenderse como cualquier pronunciamiento o actuación tanto de la persona como entidad que tenga relevancia jurídica, esta puede entenderse como un trámite simple o un proceso jurídica llevada en una entidad, de los cuales se pueda defender como valor que existe nación relevante y la propia va a ser analizada, por lo cual podrían haber diversos intereses a que ésta no se concretase, ante ello es que se presenta en las personas el temor por la corrupción.

Los sistemas informáticos deben encontrarse completamente aptos para que la persona pueda conocer el estado tanto del trámite como de gestión de su escrito, pues este va a generar un efecto que se convertirá En una actuación que permita corroborar cada paso seguido y entender su desarrollo, dejando así el valor de la corrupción del lado a través de la transparencia.

Esa transparencia en los sistemas informáticos tiene un desarrollo un tanto distinto al apreciado como valor jurídico, pues este no se va a concretizar por los mecanismos como consultas o argumentaciones, si no, se pretende que el mismo sea automatizado a través del cual se puedan gestionar los documentos, conocer su trámite, estado y variación, calificaciones realizadas u observaciones.

Este conocimiento sobre la gestión y el desarrollo de ideas se concentran en un espacio y tiempo real, es decir, en una versión en línea que no requiere de una solicitud previa o de una aprobación, pues a través de las tecnologías este se instituye como un derecho y consulta propia que no requiere de un análisis previo, pues la persona en la gestión pública se coloca

como objeto central del derecho y valor fundamental donde todas las actuaciones permitan generar una confianza adecuada en los mismos y a su vez tener a la mano en cualquier momento la disposición como los mecanismos para el acceso y la consulta.

Los métodos eficaces previstos para ellos son los que contemplan todas las bases de datos y consulta para la información, en el valor de participación por parte de la ciudadanía esta debe contemplarse como el acceso constante y garantizado por el acceso a la información, en la cual no se proponga o desarrolle restricción alguna que pretenda limitar los derechos de las personas.

Con este entendimiento podemos ver que la transparencia se desarrolla adecuadamente cuando se menciona la información pública y la garantía de su acceso, sin embargo, en la misma línea entendimiento es que podemos traer a colación lo mencionado sobre la información privada, en donde una persona con sus respectivas credenciales puede acceder a su información relevante para el proceso y en la cual puede realizar su consulta como mecanismo de control sobre las resoluciones del Estado a fin de hacer valer constantemente sus derechos.

Los derechos en cuestión se pueden materializar a través de realizada la consulta, gestionar un seguimiento, la posibilidad de adjuntar escritos, formular preguntas e incluso aportar archivos que puedan ser requeridos a través de la misma base, por tanto, los sistemas informáticos no deben ser vistos como un modo de complementar la gestión pública o los trámites administrativos, por el contrario deben ser valorados como un nuevo sistema que permita facilitar y gestionar adecuadamente todos los derechos de las personas en el campo sin limitar los principios o restringirlos, pues los mismos se desarrollan adecuadamente a través de los mecanismos propuestos en este tipo de sistemas y no generan un conflicto alguno para su desarrollo o entendimiento.

El valor así de la transparencia radica principalmente en la función del acceso a la información, Pues todo ciudadano puede ejercer su derecho a la consulta sin restricción alguna, el único cambio para el sistema tradicional es la posibilidad de acceso en tiempo real y automatizando el proceso de aprobación para la consulta, lo cual se considera un valor relevante y aporte fuerte para lo referente al apartado de celeridad, teniendo que la transparencia no siempre va a buscar restar campo a la celeridad, es decir, en supuestos como éste los mismos se complementan para generar el valor público tan ansiado por el rol estatal en búsqueda de satisfacer las necesidades de las personas y a su vez generar una mayor confianza en el sistema.

2.3 Marco Conceptual

- Gestión documental:

Sobre este tópico, Muñoz (2019) señala que es un conjunto de normas técnicas y directrices que permiten gestionar adecuadamente todos los contenidos y expresiones de los procedimientos, tanto en empresas como entidades estatales.

- Contextualización:

Conforme a Rodríguez (2018) esta se refiere a todas las actitudes de los sujetos que desarrollen acciones informativas, de conocimiento o explicativas sobre el estado de un proceso.

- Descripción documental:

Para García (2021) debe de entenderse como el sistema y modo de organización servida de características y reseñas, por las cuales se pueda conocer rápidamente un expediente o libros.

- Autenticidad:

En palabras de Contreras (2019) la autenticidad es el valor de la gestión sobre la cual se desarrolla la innovación de los mecanismos de gestión como de la resolución a situaciones complicadas, ambas basadas en resultados.

- Fiabilidad:

Rodríguez (2020) la explica como la virtud de la certeza sobre los sistemas e información, esto permite generar conocimiento útil y fidedigno para no sobre analizar cuestiones pasadas que puedan generar retrasos en las actuaciones procedimentales.

- **Control de acceso:**

López (2022) desarrolla a este valor como un mecanismo necesario que se articula en base a la función de la identidad y el reconocimiento para permitir el acceso a determinada información a los usuarios.

- **Organización empresarial:**

Vega (2020) es el sistema empleado por las organizaciones privadas donde las áreas contemplan espacios multidisciplinarios a fin de no generar burocracia, además, las labores se encuentran enteramente definidas y no generan conflictos de responsabilidad.

- **Trazabilidad:**

Castañeda (2021) es el sistema de rastreo de la información en cuanto a los procesos, se debe entender como la trazabilidad da origen al seguimiento y los códigos de registro para conocer adecuadamente el estado en el que se encuentre la documentación.

- **Transparencia:**

Cobo (2020) la define como el valor principal de las actuaciones públicas, pues estas se dirigen a crear conocimiento sin restricciones sobre la gestión de caudales o información a fin de oportunamente conocer el sentido de cada actuación.

- **Celeridad:**

Cruz (2018) la define como todo proceso reformado en innovación que acorte los periodos de actuación, la reforma a los mismos puede hacerse tanto por plazos específicos o de manera completa, producto de ello es que se han perfeccionado los de aceptación inmediata y revisión posterior.

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.
2. Existe relación significativa entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021
3. Existe relación significativa entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.1 Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada dado que busca dar solución a un problema en la práctica siendo en este caso el de Establecer la relación que existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue correlacional debido que las preguntas guardan dos variables que están relacionadas, y buscan dar respuesta a un problema.

3.1.3 Diseño

El diseño de investigación es no experimental dado que estudia el problema en su estado natural.

3.1.4 Método

El Método utilizado en este estudio es el hipotético deductivo, dado que a partir del estudio individual se busca arribar a conclusiones y luego a partir de hipótesis planteadas se analizan los elementos individuales.

3.2 Población y muestra

Población

- La población está conformada
- 20 funcionarios de la CSJ ICA
- 40 servidores de la CSJ ICA
- 100 abogados

Muestra

La muestra es no probabilística, dada la poca cantidad de unidades de análisis.

- 10 funcionarios de la CSJ ICA
- 20 servidores de la CSJ ICA
- 30 abogados

Los Criterios de selección consideraron a los servidores y funcionarios públicos que tengan contrato de mayor antigüedad en el cargo.

Los criterios de inclusión consideraron a los participantes que cumplieron con los requerimientos necesarios que los hizo partícipes y están conformados por funcionarios y servidores públicos que trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ica.

Los criterios de exclusión consideraron a los participantes que no cumplieron con las características esenciales para ser considerados en el presente estudio.

En la técnica de muestreo es la bola de nieve, dado que se solicitó recomendaciones a los encuestados.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La encuesta para los funcionarios y servidores públicos: Esta encuesta es aplicada directamente a los funcionarios y los servidores estatales, con el fin de determinar mediante la encuesta una recolección de datos que arrojen un resultado de lo que se quiere investigar.

3.3.2 Instrumentos

Los instrumentos son la guía de observación. Cuestionario a escala Likert

3.4 Procesamiento de la información.

El procesamiento de los datos es con el programa estadístico SPSS para elaborar cuadros y gráficos estadísticos.

3.5 Aspectos éticos

En la investigación se hará uso de las APA 7 así como el reglamento de la Universidad San Juan Bautista.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

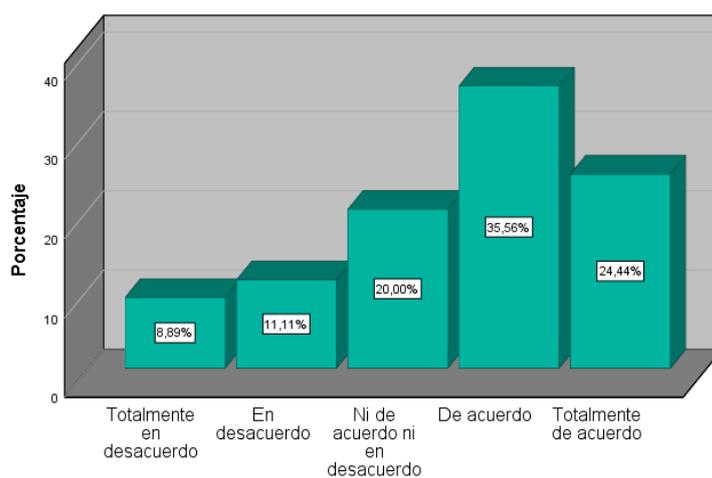
Tabla 2

Descripción documental

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	5	11,1	11,1	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	16	35,6	35,6	75,6
Totalmente de acuerdo	11	24,4	24,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 1

Variable descripción documental



De la tabla 2 y figura 1 se observó que las personas encuestadas respaldan la afirmación al registrarse un porcentaje de Totalmente en desacuerdo 8,9%,

En desacuerdo 11,11%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 20,0, De acuerdo 35,6%, Totalmente de acuerdo 24,4%.

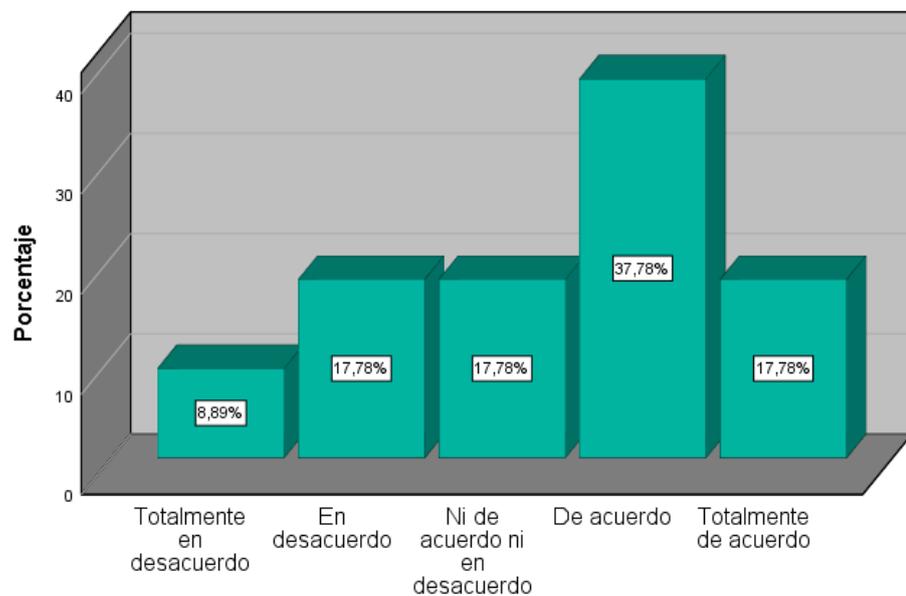
Tabla 3

Gestión electrónica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	8	17,8	17,8	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,8	17,8	44,4
De acuerdo	17	37,8	37,8	82,2
Totalmente de acuerdo	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 2

Dimensión gestión electrónica



De la tabla 3 y figura 2 se muestra que las personas encuestadas respaldan la afirmación al registrarse un porcentaje de Totalmente en desacuerdo 8,9%, En desacuerdo 17,8%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 17,8, De acuerdo 37,8%, Totalmente de acuerdo 17,8%.

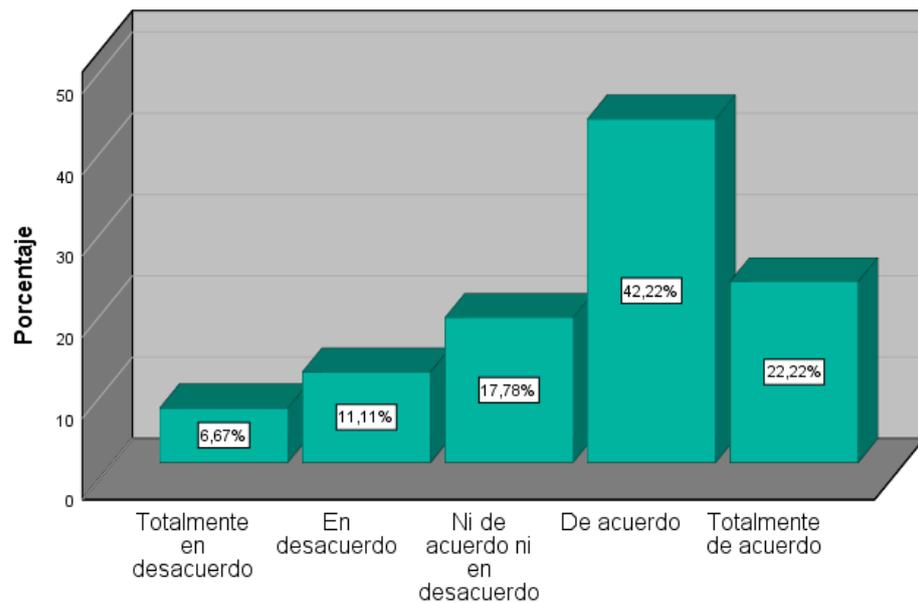
Tabla 4

Control de acceso

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	5	11,1	11,1	17,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,8	17,8	35,6
De acuerdo	19	42,2	42,2	77,8
Totalmente de acuerdo	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión control de acceso



De la tabla 4 y figura 3 se muestra que las personas encuestadas respaldan la afirmación al registrarse un porcentaje de Totalmente en desacuerdo 6,7%, En desacuerdo 11,1%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 17,8, De acuerdo 42,2%, Totalmente de acuerdo 22,2%.

Tabla 5

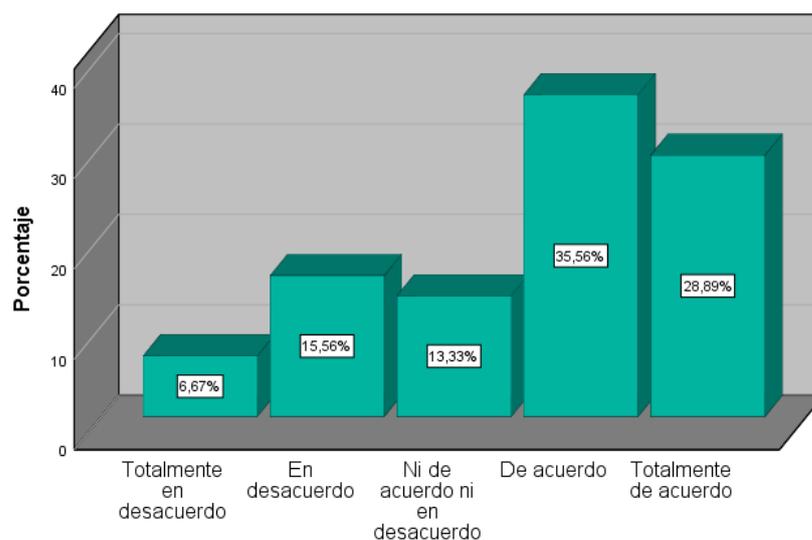
Variable atención al usuario del área penal

Dimensión: Celeridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	7	15,6	15,6	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13,3	13,3	35,6
De acuerdo	13	35,6	35,6	71,1
Totalmente de acuerdo	10	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión celeridad



De la tabla 5 y figura 3 se muestra que las personas encuestadas respaldan la afirmación al registrarse un porcentaje de Totalmente en desacuerdo 6,7%, En desacuerdo 15,6%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 13,3 De acuerdo 35,6%, Totalmente de acuerdo 28,9%.

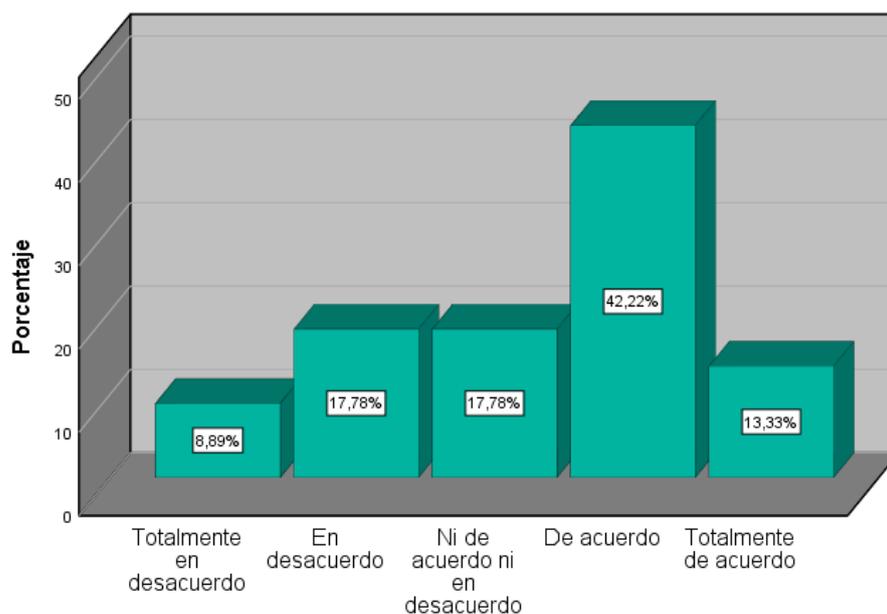
Tabla 6

Dimensión transparencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	8	17,8	17,8	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,8	17,8	44,4
De acuerdo	19	42,2	42,2	86,7
Totalmente de acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 4

Dimensión transparencia



De la tabla 6 y figura 4 se muestra que las personas encuestadas respaldan la afirmación al registrarse un porcentaje de Totalmente en desacuerdo 8,9%, En desacuerdo 17,78%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 17,78; De acuerdo 42,2%, Totalmente de acuerdo 13,33%.

4.2 Resultados inferenciales

Contraste de Normalidad hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

H1: Existe relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Gestión documental	,144	45	,021	,857	45	,000
Atención al público	,199	45	,000	,849	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad shapiro- Wilk demuestran que el nivel de significancia fue de 0,00 para las variables Gestión documental y la atención al usuario. En ese sentido no cumple con el criterio de normalidad; siendo que el método a aplicar es no paramétrico por lo que utilizaremos el coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 8

Contrastación de hipótesis general

	Gestión documental	de	Atención al usuario	
Rho de Spearman	Gestión documental	de	Atención al usuario	
		Coefficiente de correlación		1,000
		Sig. (bilateral)		,961
		N		45
	Atención usuario	de	Gestión documental	
		Coefficiente de correlación		,961**
		Sig. (bilateral)		,000
		N		45

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

A la muestra del programa estadístico SPSS 26, aplicado para comprobar la hipótesis planteada; los resultados generados del coeficiente de correlación de rho Spearman, muestran que existe una correlación significativa ($r= 0.961$), precisándose que existe correlación significativa entre la variable Gestión documental y la atención al usuario y se acepta la hipótesis nula.

4.7. Contraste de normalidad primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

H1: Existe relación significativa entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Descripción	,187	45	,000	,872	45	,000
Atención	,199	45	,000	,849	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad shapiro- Wilk demuestran que el nivel de significancia fue de 0,00 para la dimensión descripción documental y la atención al usuario. En ese sentido no cumple con el criterio de normalidad; siendo que el método a aplicar es no paramétrico por lo que utilizaremos el coeficiente de correlación de spearman

Tabla 10

Prueba de primera hipótesis específicas

	Descripción documental	Atención al usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	de
		1,000
	Sig. (bilateral)	,846
	N	45
	Atención usuario	al
	Coeficiente de correlación	de
		,846**
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	45

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

Resultados

A la muestra del programa estadístico SPSS 26, aplicado para comprobar la hipótesis planteada; los resultados generados del coeficiente de correlación de rho Spearman, muestran que existe una correlación significativa ($r= 0.846$), precisándose que existe correlación significativa entre la variable descripción documental y la atención al usuario y se acepta la hipótesis nula.

4.9. Criterios de normalidad de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,196	45	,000	,893	45	,001
Atención	,199	45	,000	,849	45	,000

Los resultados de la prueba de normalidad shapiro- Wilk demuestran que el nivel de significancia fue de 0,01 para la dimensión gestión electrónica y la atención al usuario. En ese sentido no cumple con el criterio de normalidad; siendo que el método a aplicar es no paramétrico por lo que utilizaremos el coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 12

Prueba de la segunda hipótesis específica

		Descripción documental	Atención al usuario	
Rho de Spearman	Gestión electrónica	de	1,000	,871**
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
		N	45	45
	Atención al usuario	de	,871**	1,000
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	45	45

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

Resultados

A la muestra del programa estadístico SPSS 26, aplicado para comprobar la hipótesis planteada; los resultados generados del coeficiente de correlación de rho Spearman, muestran que existe una correlación significativa ($r= 0.871$), precisándose que existe correlación significativa entre la variable Gestión electrónica y la atención al usuario y se acepta la hipótesis nula.

4.9. Criterio de normalidad de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,178	45	,001	,866	45	,000
Atención	,199	45	,000	,849	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad shapiro- Wilk demuestran que el nivel de significancia fue de 0,00 para la dimensión control de acceso y la atención al usuario. En ese sentido no cumple con el criterio de normalidad; siendo que el método a aplicar es no paramétrico por lo que utilizaremos el coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 14

Prueba de la tercera hipótesis específica

	Control de acceso	Atención al usuario		
Rho de Spearman	Control de acceso	Atención al usuario	de	,872
			Coefficiente de correlación	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	45
	Atención usuario	Control de acceso	de	,872**
			Coefficiente de correlación	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	45

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

Resultados

A la muestra del programa estadístico SPSS 26, aplicado para comprobar la hipótesis planteada; los resultados generados del coeficiente de correlación de rho Spearman, muestran que existe una correlación significativa ($r= 0.872$), precisándose que existe correlación significativa entre la variable control de acceso y la atención al usuario y se acepta la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En este punto se analizarán los resultados generados a través de la técnica estadística predictiva (SPSS 26), en relación con los problemas y objetivos se obtuvo lo siguiente:

En relación con el objetivo general en la presente investigación fue el establecer la relación que existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021.

Conforme al reporte de los resultados de la descripción estadística se muestra que las personas encuestadas respaldan la afirmación al registrarse un porcentaje de Totalmente en desacuerdo 8,9%, En desacuerdo 11,11%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 20,0, De acuerdo 35,6%, Totalmente de acuerdo 24,4%.

Para la corroboración de la hipótesis general, Según el programa estadístico SPSS 26, empleado para la comprobación de la hipótesis general; estos resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.961$), apreciándose que existe correlación significativa entre la variable Gestión documental y atención al usuario y se niega la hipótesis nula.

Efectuando un contraste con otros estudios, se halló en la tesis de Agapito y Cabezas (2021) que tuvo como objetivo general poder determinar el vínculo existente entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de los servicios en el archivo central del MININTER, Lima - 2019. Los autores dentro de sus principales conclusiones indican que el grado de conocimiento acerca del uso correcto de los procesos técnicos archivísticos es un nivel moderado, ya que no se cuenta con el personal que pueda repartir dicha información para que se pueda realizar la correcta implementación.

Asimismo se relaciona con lo postulado por Paripancca (2019) quien precisa que si existe alguna relación tanto entre la satisfacción de los usuarios como la calidad de atención, en atención a ello es que ha desarrollado es un

proyecto de investigación en donde ha podido determinar cómo haciendo uso de cuestionarios, la calidad de atención es directamente proporcional a la satisfacción del usuario, pues esto indica una tensión aplicada conforme la satisfacción de intereses de los involucrados, además, demuestra como mediante los propios cuestionarios las personas indican que la tensión brindada ha sido igual de buena que el servicio de los profesionales que atendieron posteriormente.

Para la confirmación de la primera hipótesis específica en la que se postuló que Existe relación significativa entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021, empleando para la comprobación de la hipótesis general; estos resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.846$), apreciándose que existe correlación positiva entre la variable descripción documental y atención al usuario y se niega la hipótesis nula.

Los resultados guardan relación con lo sostenido por Guevara (2018) quien señala que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario, pues una atención adecuada genera una buena percepción por parte del público, sin embargo, esta no ha podido darse cuando se ha desarrollado la atención brindada por los servicios de Medicina, a lo cual se alega que el sistema empleado en sus bases de información es lento y tiende constantemente a estar inoperativo durante horas, retrasando así el sistema de citas y atención.

Para la confirmación de la segunda hipótesis específica, se postuló que Existe relación significativa entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021, empleando para la comprobación de la hipótesis general; estos resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.871$), apreciándose que existe correlación positiva entre la variable gestión electrónica y atención al usuario y se niega la hipótesis nula.

Los datos expuestos guardan armonía con lo señalado por Dueñas, Paredes y Tello (2021) quien señala que resulta ser factible poder proponer mejoras en el procedimiento de administración y control de contratos de obras públicas las cuales permitirán brindar condiciones de vida adecuadas para la población penitenciaria, así como también dichas propuestas se evidencian a través de un instructivo para optimizar el software que pueda controlar la ejecución de mantenimientos en las instalaciones penitenciarias.

Para la confirmación de la tercera hipótesis específica, se postuló que Existe relación significativa entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica., 2021 empleando para la comprobación de la hipótesis general; estos resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.872$), apreciándose que existe correlación positiva entre la variable control al acceso y atención al usuario y se niega la hipótesis nula.

Los resultados tienen relación con lo postulado por García y Mora (2021) quienes señalan que la gestión documental es comprendida por el ciclo de vida íntegro del documento archivístico, desde el momento que son creados hasta el momento que son depurados.

5.2. Conclusión

Primera: Queda contrastada la hipótesis general respecto a que existe relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021, al aplicarse los resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, ya que se demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.961$), apreciándose que existe correlación significativa entre la variable Gestión documental y atención al usuario.

Segunda: Queda contrastada la primera hipótesis específica respecto a que existe relación significativa entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021, empleando para la comprobación de la hipótesis general; estos resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.846$), apreciándose que existe correlación significativa entre la variable descripción documental y atención al usuario.

Tercera: Queda contratada la segunda hipótesis general respecto a que existe relación significativa entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021, al aplicarse el coeficiente de correlación de rho Spearman, demuestran que existe una correlación significativa ($r= 0.871$), apreciándose que existe correlación significativa entre la variable gestión electrónica y atención al usuario.

Cuarta: Queda contratada la tercera hipótesis general respecto a que existe relación significativa entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021, al aplicarse los resultados del coeficiente de correlación de rho Spearman, se alinean a que existe una correlación significativa ($r= 0.872$), entre las variables control de

acceso y atención al usuario

5.3 Recomendaciones

Primera: Al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, disponer la capacitación de los trabajadores judiciales encargados en mesa de partes y atención al usuario a efectos de que internalicen los protocolos de atención al usuario

Segunda: A la Gerencia de Personal para mejorar la contratación de personal administrativo de tal manera que se realice un trabajo óptimo en el manejo de la gestión documentaria, en mesa de partes y en el área administrativa

Tercera: A la Gerencia de Informática del Poder Judicial, realizar la adquisición de un mejor sistema informático, de tal manera que brinde una gestión electrónica óptima a favor de los usuarios.

Cuarta: Mejorar la difusión de proceso de tramitación y manejo del sistema informático dirigido a los usuarios de tal manera que no tengan inconveniente alguno para el acceso a la información

Referencias

- Agapito, L. y Cabezas, E. (2021). Procesos técnicos archivísticos y calidad del Servicio en el Archivo Central del MININTER, Lima - 2019.
- Alarcón, E. (2020, 30 de junio) La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del Estado. *Revistaotlet*.
- Ayay, N. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Boada, A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*.
- Castañeda, L. (2021). Trazabilidad de los discursos sobre tecnología educativa: los caminos de la influencia. *RIITE Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*.
- Cobo, C. (2020). Gobierno abierto: de la transparencia a la inteligencia cívica.
- Contreras, O. (2019). Efectos de la responsabilidad social empresarial sobre la identificación organizacional de los empleados: autenticidad o falacia. *Contaduría y administración*.
- Cruz, G. (2018). El principio constitucional de celeridad procesal en los procedimientos administrativos de expropiación en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Dueñas, R., Paredes, J y Tello, E. (2021). Propuesta de mejora del procedimiento de administración y control de contratos de obras públicas en la construcción y mantenimiento de infraestructura penitenciaria, 2019. Universidad Continental.
- García, I. y Mora, J. (2021). Diseño de un sistema de gestión documental (SGS) para la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Universidad Privada del Norte. Lima, Perú.
- Gonzales, C. (2021, 14 de enero) El documento electrónico como documento electrónico de archivo: componentes y características. *Soaint*.
- Gonzales, L. (2018. 19 de octubre) Gestión de documentos electrónicos: Definiciones. *Bibliopos*.

- Guevara, A. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Proyecto de tesis. Universidad César Vallejo.
- Haro, V. (2020). El sistema penitenciario en el Perú: Hacia un nuevo modelo de gestión. 2018. Universidad San Martín de Porres.
- Jiménez, M. (2020). La violación al principio de celeridad en la impugnación de los actos administrativos de los procesos contenciosos administrativos.
- López, A. (2022). Implementación de un módulo domótico didáctico para control de acceso, videovigilancia e iluminación para el LTI-ESFOT.
- Medranda, J. (s.f.). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. RISTI.
- Menéndez, T. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un Hospital General en la provincia de Manabí, Ecuador. Contribuciones a Las Ciencias Sociales.
- Molina, G. (2019). Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental basado en la norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito.
- Muñoz, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. Revista española de documentación científica.
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017. Tesis. Universidad Mayor de San Marcos.
- Parra, G., Serna, H. (2020) La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucional: experiencia de uso del software ICA AtoM en la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano - UNINPAHU - Bogotá, Colombia. Scielo.

- Patiño, S. (s.f.). Modelo de evaluación del Dominio Control de Acceso de la norma ISO 27002 aplicado al proceso de Gestión de Bases de Datos Susana Patiño. Pontificia universidad católica del Ecuador sede Esmeraldas.
- Pérez, M. & Rodríguez, D. (2008). La base de datos de gestión de la configuración, el corazón de ITIL.
- Rodríguez, J.(2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació.
- Rodríguez-Sosa, J. (2018). Problematización de las prácticas docentes y contextualización de la enseñanza. Propósitos y representaciones.
- Ruiz, G. (2020). Marcas de la pandemia: El derecho a la educación afectado.
- Sánchez, R. (2019). Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión documental para consultorios jurídicos. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.
- Suárez, L. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica.
- Syde. (2021, 18 de octubre) EDM: ¿Cómo funciona la gestión electrónica de documentos?
- Tananta, C. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Uriel, E. (2018). Factores que limitan la ejecución presupuestaria de la oficina regional sur oriente Cusco del Instituto Nacional Penitenciario - Periodo 2016. Universidad Andina del Cusco.
- Vásquez, E. (2020, 9 de enero) Descripción Documental.
- Vega, V.,(2020). Balanced Scorecard: Key Tool for Strategic Learning and Strengthening in Business Organization. Academic Journal of Interdisciplinary Studies.

Viloria, M. (2021). Lineamientos para la descripción documental en el marco del gobierno digital en el Perú.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?</p> <p><u>Primer Problema específico</u></p> <p>¿Qué relación existe entre, la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?</p> <p><u>Segundo problema específico</u></p> <p>¿Qué relación existe entre, la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?</p> <p><u>Tercer problema específico</u></p> <p>¿Qué relación existe entre, el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021?</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <p>Establecer la relación que existe entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p> <p><u>Primer Objetivo específico</u></p> <p>Establecer la relación que existe entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p> <p><u>Segundo objetivo específico</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p> <p><u>Tercer objetivo específico</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p>	<p><u>Hipótesis Principal</u></p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p> <p><u>Primera Hipótesis específica</u></p> <p>Existe relación significativa entre la descripción documental como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p> <p><u>Segunda Hipótesis específica</u></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión electrónica como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p> <p><u>Tercera Hipótesis específica</u></p> <p>Existe relación significativa entre el control de acceso como parte de la Gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021</p>

--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
La Gestión documental	Es un conjunto de normas técnicas y directrices que permiten gestionar adecuadamente todos los contenidos y expresiones de los procedimientos, tanto en empresas como entidades estatales (Muñoz, 2019).	Descripción documental	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación documental • Orden • Sistematización 	Cuestionarios
		Gestión electrónica	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Seguimiento • Publicidad 	
		Control de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez • Monitoreo • Supervisión • Control 	
Atención al usuario del área penal	La atención al usuario se mide en base a la calidad recibida, pues conforme al clásico entendimiento se ha identificado como en esta actividad se encuentra el trato humano, la comprensión y la eficiencia, siendo los valores fundamentales que deben	celeridad	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Tipo de Documento (requerimiento y solicitud). • Registro del Tipo de Proceso (común y especial). • Registro del Motivo de Ingreso. • Registro de Número de Carpeta Fiscal. 	

	<p>verse en cualquiera de las actuaciones a fin de generar una atención adecuada, para ello se pueden mencionar los siguientes criterios claves a valorar (Suárez, 2018).</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Envío de Archivos PDF. 	
		<p>Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de los registros mediante número de expediente • Consulta de fecha de registro • Consulta de estado del ingreso. • Consulta del detalle del expediente generado • Registro de actos procesales para notificación. 	

ANEXO N° 3: Consentimiento informado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Autorización para realizar
trabajo de investigación

CARTA Nro. 001-2022

Señor
Carlos Aguilar Rejas
Sub Administrador del Módulo Penal de Chincha
Corte Superior de Justicia de Ica
Plaza de Armas de Chincha – Sede del Poder Judicial

Presente.-

De mi consideración:

Yo, Luis Carlos Giraó Atuncar identificado con DNI. 47144583 con domicilio en Pasaje Santa Rosa Nro. 130-01 – Sunampe – Chincha, me presento ante usted muy respetuosamente para solicitarle lo siguiente:

Que, siendo alumno del curso de Taller de Investigación en la Especialidad de la Maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública de la Universidad Privada San Juan Bautista, solicito a vuestro despacho se sirva otorgarme la autorización para realizar el trabajo de investigación en el área de Mesa de Partes y atención al usuario de vuestra prestigiosa institución relacionada al "Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica", con la finalidad de optar el grado de Maestro el Derecho Administrativo y Gestión Pública de la mencionada casa de estudios.

Por lo expuesto; ruego a usted acceder a mi petición.

Atentamente



Luis Carlos Giraó Atuncar
DNI. 47144583

Chincha Alta, 06 de julio del 2022

ANEXO N° 4 Ficha de recolección de datos /cuestionario

Cuestionario para medir las variables de gestión documental y servicios de atención al cliente

INSTRUCCIONES: Estimado encuestado a continuación, tienes x preguntas sobre “GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2021”, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	LA GESTIÓN DOCUMENTAL					
	DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL					
1	1.- Considera que existe una adecuada clasificación documental en la tramitación de documentos.					
2	2.- Considera que existe orden en la gestión de documental durante la tramitación de documentos.					
3	3.- Considera que existe sistematización en la gestión de documental durante la tramitación de documentos.					
	GESTIÓN ELECTRÓNICA					
4	4.- Considera que existe una adecuada aplicación de la tecnología en la tramitación de documentos.					
5	5.- Considera que existe un correcto seguimiento documental durante la tramitación de documentos.					
6	6.- Considera que existe una correcta publicidad durante la tramitación de documentos.					
	CONTROL DE ACCESO					

7	7.- Considera que existe rapidez al momento de efectuar la tramitación de documentos.					
8	8.- Considera que existe un correcto monitoreo al momento de efectuar la tramitación de documentos					
9	9.- Considera que existe una correcta supervisión al momento de efectuar la tramitación de documentos					
10	10.- Considera que existe control al momento de efectuar la tramitación de documentos					
	ATENCIÓN AL USUARIO DEL ÁREA PENAL					
	CELERIDAD					
11	11.- Considera se efectúa de manera célere el Registro del Tipo de Documento (requerimiento y solicitud)					
12	12.- Considera se efectúa de manera célere el Registro del Tipo de Proceso (común y especial).					
13	13.- Considera se efectúa de manera célere el Registro del Motivo de Ingreso					
14	14.- Considera se efectúa de manera célere el Registro de Número de Carpeta Fiscal					
15	15.- Considera se efectúa de manera célere los envíos de archivo en PDF					
	TRANSPARENCIA					
16	16.- Considera se efectúa de manera transparente la consulta de los registros mediante número de expediente.					
17	17.- Considera se efectúa de manera transparente las Consulta de la fecha de registro.					
18	18.- Considera se efectúa de manera transparente las Consulta de los registros del estado del ingreso					
19	19.- Considera se efectúa de manera transparente el detalle del expediente generado					
20	20.- Considera se efectúa de manera transparente el Registro de actos procesales para notificación					



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- i. Apellidos y Nombres: Leyla Caruajulca Aguilar
- ii. Grado académico: Doctor en Derecho
- iii. Cargo e institución donde labora: Poder Judicial
- iv. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Gestión Documental
“Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021” Autor(A) de Instrumento: Luis Carlos Girao Atuncar y Dennys Jaysson Picho Durand
- v. Criterios de aplicabilidad:
 - a. De 01 a 09: (No válido, reformular).
 - b. De 10 a 12: (No válido, modificar). aplicar)
 - c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 - d. De 16 a 18: (Válido,
 - e. De 19 a 20: (Válido

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					x
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x

5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.									X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.									X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.									X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.									X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.									X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 30 de junio del 2022

DNI: 40744495

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE:





UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS GENERALES

- i. Apellidos y Nombres: José Oswaldo Carretero Gavancho
- ii. Grado académico: Doctor en Derecho
- iii. Cargo e institución donde labora: Poder Judicial
- iv. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Gestión Documental**
"Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021"
- v. Autor(A) de Instrumento: Luis Carlos Girao Atuncar y Dennys Jaysson Picho Durand
- vi. Criterios de aplicabilidad:
 - d. De 01 a 09: (No válido, reformular).
 - d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 - e. De 10 a 12: (No válido, modificar).
 - e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
 - f. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					x
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x

5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales								X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.								X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.								X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.								X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.								X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.								X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 30 de Junio del 2022

DNI: 09928068

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE:





UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

V. DATOS GENERALES

- i. Apellidos y Nombres: Leyla Caruajulca Aguilar
- ii. Grado académico: Doctor en Derecho
- iii. Cargo e institución donde labora: Poder Judicial
- iv. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Servicios de Atención al Usuario**
 “Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021”
- v. Autor(A) de Instrumento: Luis Carlos Girao Atuncar y Dennys Picho Durand
- vi. Criterios de aplicabilidad:
 - g. De 01 a 09: (No válido, reformular).
 - h. De 10 a 12: (No válido, modificar).
 - i. De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 - d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 - e. De 19 a 20: (Válido aplicar)

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					x
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x

5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.									X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.									X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.									X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.									X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.									X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 30 de Junio del 2022

DNI: 40744495

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE:



5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.									X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.									X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.									X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.									X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.									X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 30 de Junio del 2022

DNI: 09928068

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE:



8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lima, Lima, 30 de Junio del 2022

DNI N°Telf.: 99857399

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE





UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- II.1. Apellidos y Nombres: Edinson Hurtado Niño De Guzman
 II.2. Grado académico: Doctor
 II.3. Cargo e institución donde labora: UNAP
 II.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Gestión Documental**
 “Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021”
 II.5. Autor(A) de Instrumento: Luis Carlos Girao Atuncar y Dennys Picho Durand
 II.6. Criterios de aplicabilidad:
- d. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 - e. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
 - f. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					

8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lima, Lima, 30 de Junio del 2022

DNI N° Telf.: 99857399

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



ANEXO N°5 Confiabilidad de los instrumentos

Hernández et al. (2014), mencionan que la confiabilidad es el nivel que tiene un instrumento que ha sido aplicado, en donde se precisa el grado obtenido que se registra de las reiteradas pruebas aplicadas a un mismo individuo u objeto de análisis, obteniendo como un similar resultado, lo cual precisa que existe consistencia. En ese sentido, los procesos que se siguen para determinar la confiabilidad se dan por medio de un coeficiente, que señala consistencia interna, el cual indica una confiabilidad según el Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	15

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	15