



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

TESIS

Sistema de gestión documentaria y la gestión administrativa del servicio al
usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y organización

PRESENTADO POR

Calderón Arrunátegui, Iván Alexander

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ASESOR

Dr. Angeles Morales, Julio César

<https://orcid.org/0000-0002-7470-8154>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 09 de setiembre del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, el **Bach. IVAN ALEXANDER CALDERON ARRUNATEGUI**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, TUMBES, 2025”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CODIGO ORCID: 0000-0002-7470-8154
DNI: 32796107

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **IVÁN ALEXANDER CALDERÓN ARRUNÁTEGUI**, identificado(a) con DNI N° **42857216**, en mi condición de estudiante del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS** de la **FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN** en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, TUMBES, 2025**, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

17%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Tumbes, 4 de setiembre del 2025



Iván Alexander Calderón Arrunátegui
DNI: 42857216



DOCUMENTO NO REDACTADO EN LA NOTARIA

[Handwritten signature]



DECISIONES DE LA INVESTIGACION

**CERTIFICACIÓN
CON VERIFICACIÓN
BIOMÉTRICA**
CONSULTA N° 0117911656



CERTIFICO QUE LA FIRMA QUE ANTECEDEN
CORRESPONDE A: Ivan Alexander
Calderon Arrunategui
CON DNI N° 42857216
NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO
TUMBES

04 SEP 2025

Virginia S. Davis Garrido
ABOGADA NOTARIA TUMBES





0117911656

**NOTARIA
DAVIS GARRIDO VIRGINIA SOLEDAD
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 42857216

Primer Apellido CALDERON

Segundo Apellido ARRUNATEGUI

Nombres IVAN ALEXANDER

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



CALDERON ARRUNATEGUI, IVAN ALEXANDER
DNI 42857216

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 00237328 - Lilia Maritza Seminario Gonzalez

Fecha de Transacción: 04-09-2025 16:21:48

Entidad: 10002172874 - DAVIS GARRIDO VIRGINIA SOLEDAD

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gov.pe/identifica3/verificacion.do>

Número de Consulta: 0117911656



DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a mi madre y a mi hijo, quienes son dos pilares fundamentales en mi vida. Gracias por ser el motivo de mi crecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a mi mamá e hijo por el apoyo constante en esta investigación. Además, quiero expresar mi gratitud a mis docentes de la Universidad Autónoma de Ica por los conocimientos brindados. Gracias por estar siempre de manera constante en mi proceso formativo.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Sistema de gestión documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025. Para alcanzar resultados confiables del estudio, se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, de nivel correlacional y diseño de estudio no experimental; cabe señalar que la población de estudio se conformó por 110 trabajadores de la Dirección Regional de Educación; de la misma forma, se obtuvo una muestra compuesta por 24 colaboradores de la institución antes mencionada; en ese orden de ideas, se aplicó un muestreo aleatorio simple, enfocado en la técnica de encuesta y el instrumento de recojo de información fue el cuestionario. Dentro de las técnicas de análisis, se empleó la estadística descriptiva e inferencial usando el estadístico SPSS. En relación a los principales hallazgos, se encontró que, el 50% (12) de los administrativos mantiene un nivel regular en la variable Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO), mientras que el 41.7% (10) precisó un nivel bueno y el 8.3% (2) indicó que el nivel de la dimensión es bajo. En ese orden de ideas, se estimó que el 70.8% (17) se posiciona en un dominio regular de la variable gestión administrativa, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 12.5% (3) alcanzó un dominio bueno. Finalmente, se concluye existe relación entre las variables, por lo que fundamental implementar talleres de fortalecimiento de capacidades del buen uso del acervo documentario, debido a que esto permite la eficiencia organizacional y, repercute de manera positiva en el buen funcionamiento de la administración pública.

Palabras claves: Gestión Documentaria, gestión administrativa, usuario, optimización, información

ABSTRACT

The present research, entitled: Document Management System and Administrative Management of User Service at the Regional Directorate of Education, Tumbes, 2025, aimed to determine the relationship between the Document Management System and the administrative management of user service at the Regional Directorate of Education, Tumbes, 2025. To achieve reliable study results, a quantitative approach, basic research, correlational level, and non-experimental study design were used. It should be noted that the study population consisted of 110 employees of the Regional Directorate of Education. Similarly, a sample composed of 24 collaborators from the aforementioned institution was obtained. In this order of ideas, simple random sampling was applied, focused on the survey technique, and the data collection instrument was the questionnaire. Among the analytical techniques, descriptive and inferential statistics were used using the SPSS statistical software. In relation to the main findings, it was found that 50% (12) of the administrators maintain a regular level in the variable Document Management System (SISGEDO), while 41.7% (10) specified a good level and 8.3% (2) indicated that the level of the dimension is low. In that order of ideas, it was estimated that 70.8% (17) is positioned in a regular domain of the administrative management variable, while 16.7% (4) has a low domain and 12.5% (3) reached a good domain. Finally, it is concluded that there is a relationship between the variables, so it is essential to implement capacity building workshops for the good use of the documentary collection, because this allows organizational efficiency and has a positive impact on the proper functioning of the public administration.

Keywords: Document Management, administrative management, user, optimization, information

ÍNDICE GENERAL

		Pág.
Portada		i
Constancia de aprobación de la investigación		ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación		iii
Dedicatoria		iv
Agradecimiento		v
Resumen		vi
Abstract		vii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras		viii
I. INTRODUCCIÓN		13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		15
2.1	Descripción del Problema	15
2.2.	Pregunta de investigación general	17
2.3	Preguntas de investigación específicas	17
2.4	Objetivo general	18
2.5	Objetivos específicos	18
2.6	Justificación e importancia	18
2.7	Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO		22
3.1	Antecedentes	22
3.2	Bases Teóricas	27
3.3	Marco conceptual	29
IV. METODOLOGÍA		31
4.1	Tipo y Nivel de la investigación	31
4.2	Diseño de la investigación	31
4.3	Hipótesis general y específicas	31
4.4	Identificación de las variables	32
4.5	Matriz de operacionalización de variables	33
4.6	Población-muestra	35
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	36

V. RESULTADOS		37
5.1	Presentación de Resultados	37
5.2	Interpretación de los Resultados	46
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS		48
6.1	Análisis inferencial	48
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		53
7.1	Comparación de los resultados	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS		67
Anexo 1: Matriz de consistencia		68
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos		70
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición		74
Anexo 4: Base de datos		79
Anexo 5: Evidencia fotográfica		81
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud		83

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución por frecuencias de la variable sistema de gestión documentaria	37
Tabla 2	Distribución por frecuencias de la dimensión usuario de la variable sistema de gestión documentaria	38
Tabla 3	Distribución por frecuencias de la dimensión optimización de la variable sistema de gestión documentaria	39
Tabla 4	Distribución por frecuencias de la dimensión información de la variable sistema de gestión documentaria	40
Tabla 5	Distribución por frecuencias de la variable gestión administrativa	41
Tabla 6	Distribución por frecuencias de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa	42
Tabla 7	Distribución por frecuencias de la dimensión organización de la variable gestión administrativa	43
Tabla 8	Distribución por frecuencias de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	44
Tabla 9	Distribución por frecuencias de la dimensión control de la variable gestión administrativa	45
Tabla 10	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	48
Tabla 11	Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de la dimensión usuario y la variable gestión administrativa	49
Tabla 12	Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de la dimensión optimización y la variable gestión administrativa	50

Tabla 13	Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de la dimensión información y la variable gestión administrativa	51
Tabla 14	Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de las variables sistema de gestión documentaria y la gestión administrativa	52

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Distribución por frecuencias de la variable sistema de gestión documentaria.	38
Figura 2	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión usuario de la variable sistema de gestión documentaria	39
Figura 3	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión optimización de la variable sistema de gestión documentaria	40
Figura 4	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión información de la variable sistema de gestión documentaria	41
Figura 5	Distribución porcentual de la variable gestión administrativa	42
Figura 6	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa	43
Figura 7	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión organización de la variable gestión administrativa	44
Figura 8	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	45
Figura 9	Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión control de la variable gestión administrativa	46

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) es de vital importancia en la gestión administrativa de las entidades públicas y/o privadas. Este procedimiento tiene como finalidad ordenar el trámite administrativo que es parte de la administración y que contribuye de manera positiva en el quehacer de las instituciones. Posterior a la descripción de la situación problemática y el comportamiento de las variables de estudio, se formuló la siguiente interrogante que da origen al problema de estudio: ¿Existe relación entre el Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2025? Para dar respuesta a la pregunta planteada, se formuló el siguiente objetivo de investigación: determinar la relación entre el uso del SISGEDO y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2025. Cabe indicar que la investigación se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental.

El presente proyecto se compone por siete capítulos, de los cuales se describen de la siguiente manera: el capítulo de introducción hace un breve resumen del proyecto como tal; además, el segundo capítulo expone los planteamientos del problema que involucran a las variables de estudio, en ese orden de ideas, surge la pregunta general y específicas, como también se plantearon los objetivos del estudio. El tercer capítulo expone los principales aportes conceptuales de diversos autores, en relación a la variable de estudio; a la vez, se presentaron los trabajos académicos de diversos autores desde diferentes espacios: internacional, nacional y local. En el cuarto capítulo se abordó la metodología de estudio, en el cual se exponen las razones de cómo es que se desarrolló el estudio; asimismo, del procedimiento que se empleó para la interpretación de los resultados. Además, en el quinto capítulo se muestran los principales resultados obtenidos; asimismo, se precisa la interpretación de las tablas y figuras del estudio. El sexto capítulo detalla el análisis inferencial de los resultados, aplicando las pruebas de correlación para determinar la asociación entre

las variables. En el séptimo capítulo se ejecuta la discusión de los resultados, el mismo que fueron analizados con los hallazgos que obran en los antecedentes de investigación. Posteriormente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación; también, se evidencia las referencias bibliográficas, en la cual aparecen las fuentes de donde se extrajo la información para el presente estudio. Finalmente, en los anexos se presenta información complementaria al estudio.

El autor

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad, la atención al usuario es una de las alternativas que las instituciones optan por seguir mejorando día a día. En ese orden de ideas, es fundamental que la gestión documentaria sea óptima; puesto que, esta repercute de manera favorable en la parte administrativa las instituciones públicas.

A la vez, han surgido diversas problemáticas que afectaron de manera directa la gestión administrativa que parte del mal manejo del acervo documentario; en esa línea, se expone la problemática de estudio desde tres contextos: mundial, nacional y local.

En el contexto internacional, Jalca (2025) señala que: la Universidad Estatal del Sur de Manabí no cuenta con un sistema integral de gestión documental, lo cual es una deficiencia para la entidad y hace que el acceso a la documentación sea lento y dificulte su acceso.

También, Ponce, et al. (2021) precisó que en el Ecuador existen múltiples deficiencias que dificultan de manera directa la gestión administrativa y que, de manera directa, influye en el crecimiento de las empresas públicas del país antes mencionado. Asimismo, los autores plantearon que se debe trazar un plan estratégico que contribuya en la mejora de la gestión administrativa y que la población se beneficie de la misma; puesto que, se debería brindar un mejor servicio al usuario.

Asimismo, en el escenario nacional, el Medio de Comunicación Exitosa (2023) informó que el Gobierno Regional de Lambayeque había sufrido una pérdida de tres millones de documentos, a causa del mal funcionamiento del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO). En ese contexto, el medio de comunicación puntualizó que esta problemática generó graves

pérdidas de documentos y, también, trajo consigo la paralización de la gestión administrativa de la entidad.

En esa línea, Olaguivel, et ál. (2022) señalaron que, en el Perú, las entidades gubernamentales presentan un nivel básico en el manejo de la administración pública, lo que hace que los procesos administrativos se paraliquen y se les brinde una mala atención a los usuarios.

También, Mendoza (2022) señaló que la ciudadanía recibe una mala atención desde hace décadas por parte de las entidades gubernamentales, lo que generó un descontento social y exige que haya propuestas de mejora en la administración pública para que se optimicen los procesos de gestión pública, a beneficio de la comunidad.

Además, Chávarry (2024) informó que, por parte de Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud), se han recibido alrededor de 90 mil reclamos por parte de la población ante la entidad. Aunado a ello, la falta de información es una de los principales problemas que son reportados, generando malestar en los usuarios por la inadecuada gestión administrativa de la entidad.

Finalmente, en el contexto local, la atención administrativa a los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes representa un problema para los administrados como para los mismos trabajadores, la cultura de la tramitología y la burocracia asociada a los procesos administrativos han generado serios descontentos a la hora de emprender algún trámite agudizado la percepción de que la administración pública entrapa y genera retrasos a la hora de ejercer derechos en el sector educación.

Cabe indicar que la presente investigación surgió con el fin de conocer el nivel de relación entre el sistema de gestión documentaria, el cual importante en la administración pública por sus múltiples facetas que ofrece; en ese orden de ideas, se buscó

hallar relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación.

La entidad cuenta con múltiples deficiencias que dificultan negativamente la calidad de atención al usuario, tales como la deficiente infraestructura y la mala gestión administrativa y documentaria. Cabe señalar que la problemática administrativa dificulta principalmente a los usuarios externos, quienes se componen de jubilados, pensionistas, docentes, estudiantes, población en general, quienes enfrentan una problemática latente al dar seguimiento o iniciar sus trámites administrativos.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Existe relación entre el Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la dimensión usuario y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la dimensión optimización y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?

P.E.3:

¿Cuál es la relación la relación entre la dimensión información y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Analizar la relación entre la dimensión usuario y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

O.E.2:

Establecer la relación entre la dimensión optimización y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

O.E.3:

Determinar la relación entre la dimensión información y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

Justificación teórica: La justificación teórica del estudio se sustenta en la revisión bibliográfica de diversos autores que respaldan los conceptos que se presentan en la presente investigación y, por tanto, los resultados. Además, su aporte principal fue la ampliación del conocimiento teórico de las variables, partiendo del estudio metodológico de las mismas.

Justificación científica: La justificación científica de la investigación se basó en los hallazgos que se obtengan en base al método científico; en resumen, los resultados de la investigación son el principal aporte, puesto que contribuye en el

conocimiento, dado que la información es respaldada por el método científico.

Justificación metodológica: El principal aporte de la investigación en la metodología se sustentó en las técnicas e instrumento de recojo de información, la misma que fueron validadas por el juicio de expertos y que contaron con una prueba de consistencia interna, el cual le otorgó la fiabilidad para que pueda ser usada por otros investigadores.

Justificación práctica: El aporte práctico del estudio se fundamenta en brindar recomendaciones de mejora en la institución, teniendo como base el contexto actual de la entidad, las áreas críticas como la urgencia de capacitar al personal en relación al buen manejo del sistema de gestión documentaria, lo que tendrá un efecto positivo en la gestión administrativa de la institución.

Justificación social: la utilidad social del estudio se orienta en evaluar el impacto social que surge a raíz del buen uso del sistema de gestión documentaria y la gestión administrativa, optimizando la calidad de atención al usuario de la Dirección Regional de Educación. Cabe señalar que, en el marco del estudio, se busca optimizar la satisfacción del usuario a través de una experiencia fehaciente en la dirección del sector educación.

Importancia

La importancia de la presente investigación radicó en el aporte significativo al colectivo científico en base a los resultados que se obtienen a través del método científico; a la vez, el presente estudio sirve como base para futuros investigadores que deseen investigar sobre la gestión documentaria usando el Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) en los espacios públicos y/o privados de las instituciones.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La presente investigación se centró en hallar la relación entre las variables: Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) y gestión administrativa al servicio del usuario en la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

En el exordio de lo manifestado, se realizó la medición de la variable en base a la dimensión usuario, optimización e información, logrando medir de manera exhaustiva el flujo de las dimensiones y la optimización en el quehacer diario de la administración pública ligada en su totalidad el sector de educación.

De igual forma, se midió la variable gestión administrativa tenido como principales premisas la planeación, organización, dirección y control. De esta manera, se buscó hallar un análisis real y sincero de la variable en el espacio de estudio.

Finalmente, la medición de las variables se realizó mediante el enfoque de análisis cuantitativo, optimizando los mecanismos de la investigación cuantitativa y optimizando los procesos estadísticos eficientes para la obtención de los resultados. Cabe mencionar que el estudio se ejecutó durante el 2025, permitiendo obtener información actualizada en la Dirección Regional de Tumbes.

Limitaciones

El estudio se centró en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, por la cual, los resultados pueden ser replicados en otras direcciones del sector educación del Perú, mas no se pueden generalizar en otros sectores como salud, vivienda, transporte...

La disponibilidad de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes es un factor elemental en la investigación, dado que el tiempo puede significar una limitación para el recojo de información.

Cabe indicar que, durante el levantamiento de información se buscó medir las opiniones de los trabajadores mediante los cuestionarios, el mismo que significaría un riesgo porque sus opiniones pudieron tener un sesgo al momento de ser encuestados.

Los resultados derivan a conclusiones y recomendaciones que fueron expuestas a la alta dirección de la Dirección Regional de Educación, las mismas que deben ser interpretadas con mucha precaución para su uso en otras entidades del estado a nivel regional.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Posterior a la revisión exhaustiva de los trabajos de carácter científico, realizados con anterioridad y, que tienen como base principal las variables de estudio: Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) y gestión administrativa, se presentan las principales investigaciones (tesis y artículos científicos) a nivel mundial, nacional y local:

Internacionales

Sangacha (2023) en su estudio de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Cabe precisar que la muestra está compuesta por 80 usuarios del servicio Parroquial Bilován de Ecuador. En el marco de los resultados de la investigación, el autor precisa que la gestión administrativa alcanzó un nivel muy alto, según el 47.5% de los encuestados. En ese mismo orden de ideas, el 45% de la muestra indicó que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra en un índice bueno. En ese contexto, el autor concluye que, existe un nivel de correlación positiva muy fuerte, según el 0.889 que es producto de la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Además, Sánchez (2021) en su investigación y, en el marco de los hallazgos, el autor obtuvo una propuesta metodológica que tenga como pilar fundamental la gestión del acervo documentario orientado a transformar el proceso de gestión administrativa de la institución. En ese contexto, el autor concluyó que este proceso es eficiente; puesto que permite estandarizar los procedimientos administrativos que son propios de la universidad.

Asimismo, Díaz, et al. (2021) en su artículo científico desarrollado mediante el Modelo para la implementación de la Gestión de

Documentos (MOPIG). En el marco de los principales hallazgos, los autores encontraron que existen problemas en la gestión de la maestría, los mismos que se originan por la falta de un sistema que permita una optimización en la gestión documental; además, se hallaron diversa problemática que puede ser resuelta a corto plazo. Finalmente, los investigadores concluyen que es de vital importancia que se implemente un sistema de mejora en la maestría; puesto que repercutirá de manera eficiente en los procesos administrativos y en la mejora de la información.

También, Ledesma (2022) en su investigación realizada desde las bases teóricas – científicas del problema de estudio, logrando un mejor análisis del fenómeno de estudio que se investiga. En relación con lo manifestado, el autor concluye que la gestión documental es un proceso que tiene como fin disponer de manera eficiente los documentos que forman parte del funcionamiento de las instituciones. Finalmente, concluye que es fundamental que las instituciones implementen un óptimo sistema de gestión documentario, puesto que otorga transparencia en la administración pública.

Finalmente, Soledispa, et ál. (2022) en su estudio llevado a cabo desde un análisis documental minucioso, en el que se aborda de manera objetiva los fundamentos teóricos de la gestión administrativa. En el marco de los principales hallazgos, los autores pudieron individualizar que el personal encargado de dirigir las MIPYMES en Ecuador, carece de conocimientos básicos de la administración, el cual impacta de manera negativa porque obstaculiza el trabajo diario y el quehacer institucional. Finalmente, los autores lograron disertar que es fundamental que la alta gerencia de las empresas y/o instituciones, realice una adecuada gestión de los procesos administrativos, a fin de que puedan garantizar la sostenibilidad empresarial.

Nacionales

Ponce (2023) en su estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 26 servidores de Área de Economía de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. En el contexto de los resultados, la autora encontró que la gestión documentaria se encuentra en un nivel medio, según el 69% de los encuestados. servidores usan el SISGEDO en un nivel intermedio; además, el 30.8% está en un nivel alto y solo el 15.4% se ubica en un nivel bajo. En ese orden de ideas, la autora concluye que los colaboradores sí leen el manual de SISGEDO; asimismo, requieren de capacitación para optimizar el desempeño de sus funciones.

Asimismo, Gonzales (2022) en su investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. En el marco de los principales hallazgos, el autor encontró que el sistema de gestión documental es efectivo para la entidad. En esa línea, el autor concluye que es de vital importancia que se implemente un sistema de gestión documental; dado que, contribuye de manera positiva en las empresas con una respuesta rápida.

También, Sánchez (2022) en su estudio de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Cabe destacar que el presente estudio contó con la participación de 245 personas. En virtud con los hallazgos, el autor encontró que el 36.4% de las personas catalogan la variable gestión documentaria como muy eficiente y el 23.6% menciona que la gestión administrativa se ubica en un nivel alto. Finalmente, el autor concluye que existe relación directa entre las variables gestión administrativa y la gestión documentaria, teniendo como base el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.502.

De igual forma, Willis (2021) en su investigación de diseño de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 117 trabajadores del Ministerio del Interior. En el marco de los resultados, el autor manifestó que el 44.4% de los encuestados manifiestan que la gestión digital documentaria es regular; asimismo, el 50.4% de los trabajadores señalan que los procesos administrativos de la institución se encuentran en un nivel regular. Finalmente, el autor concluye que las variables de gestión digital documentaria se relacionan con los procesos administrativos, según el valor obtenido del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman: 0.805.

Finalmente, Zamora (2022) en su estudio que contó con una muestra de la presente investigación se conformó por 32 usuarios de la Gerencia Regional de Educación. La investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. En el marco de los resultados, el autor encontró que las dimensiones de la variable calidad de servicio están en un nivel alto; además, el autor pudo individualizar que la gestión administrativa cuenta con un nivel eficiente en la medición de sus dimensiones. A modo de conclusión, el autor determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, teniendo como base el coeficiente de Rho de Spearman de 0.976.

Locales o regionales

Correa (2024) en su investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental. El estudio contó con una muestra conformada por 72 estudiantes y 60 trabajadores. Dentro de los hallazgos, el autor encontró que el 22% de la muestra considera que la política de modernización pública es mala; mientras que el 56.9% considera que es aceptable y el 20.8% la cataloga como buena. Finalmente, el autor concluye

que existe una correlación directa entre la política de modernización pública y la gestión administrativa institucional, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.912.

Además, Clavijo (2023) en su estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional. El estudio contó con una muestra compuesta por 37 trabajadores nombrados. En el marco de los resultados, se encontró que la relación entre las variables es directa. Finalmente, el autor concluye que existe relación directa y significativa entre las variables planificación estratégica y gestión administrativa, lo cual fue contrastado por el coeficiente de correlación de r de Pearson, mediante el cual se obtuvo el valor de 0.621.

También, Córdova (2023) en su investigación desarrollada bajo la metodología del nivel de investigación correlacional, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por un total de 28 trabajadores de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Dentro de los principales hallazgos, se encontró que la optimización de la gestión administrativa tiene una repercusión positiva en la atención del usuario. A modo de conclusión, el autor determinó que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, la cual fue contrastado por el coeficiente de r de Pearson, donde se obtuvo un valor de 0.642.

Asimismo, Llanos (2023) en su informe de investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 185 personas. Dentro de los principales resultados, el autor encontró que el 70% de los encuestados catalogó la variable gestión administrativa en un nivel alto; mientras que, el 20% señala que el nivel de la variable es medio y el 10% refiere que es bajo. El autor concluye

que existe incidencia directa en las variables de estudio según el coeficiente de Rho de Spearman.

Finalmente, Maldonado (2023) en su investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 30 personas. En el marco de los resultados, el autor encontró que el 57% de los encuestados señalan que el predominio de la variable gestión administrativa es bueno; mientras que el 60% de los encuestados indican que la atención de los usuarios es óptima. A modo de conclusión, el autor expresó que el control interno de relaciona de manera directa y significativa con la gestión administrativa en la empresa Grupo Inversionista Boyer SRL, el mismo que se obtuvo por medio del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.749.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable 1: Sistema de Gestión Documentaria

Definición:

Calero (2019) señaló que el Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) es un sistema propio de la informática que tiene como finalidad recepcionar, registrar, clasificar, derivar, atender y archivar la documentación que forma parte del sistema administrativo de las instituciones, principalmente las del Estado. Cabe precisar que el autor manifestó que este software tiene funcionalidad durante las 24 horas del día.

Teorías relacionadas al Sistema de Gestión Documentaria

En el marco de la variable Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) está ligada a la gestión documental, la misma que forma parte del quehacer diario de la administración pública. En ese orden de ideas, Ayerdi (2024) señaló que la gestión documental se basa en un grupo de normas, tecnologías y prácticas que se emplean para la correcta organización y

administración del legajo administrativo de las entidades del sector público y privado.

Dimensiones.

Usuario. Para el Portal Web: TeamSystem (2024) señaló que los usuarios son aquellas personas que consumen un producto o servicio de las empresas o instituciones, en relación a sus necesidades. Para efectos de la investigación, los usuarios son aquellas personas que tienen algún interés por una entidad.

Optimización. Según Sydle (2023) puntualizó que: “La optimización de procesos es la disciplina que adapta continuamente los procesos con el fin de mejorarlos. Para eso se debe hacer un análisis y, así, identificar los puntos deficientes y encontrar las soluciones para perfeccionarlos” (p. 1).

Información. Pérez y Gardey (2021) refirió que la información se conforma por un grupo de datos que se organizan con el fin de construir un mensaje; además, esta permite resolver y tomar decisiones.

3.2.2. Variable 2: Gestión Administrativa

Definición:

Robbins y Coulter (2005) precisó que “el proceso de coordinar las actividades laborales de las personas con y a través de estas de manera efectiva y eficiente”. (p.7)

Teorías relacionadas a la Gestión Administrativa

Dentro de las principales teorías de la gestión administrativa, Fayol (1916) planteó unos principios que rigen la gestión como tal y este autor la define en su libro de la siguiente manera: planeación, organización, dirección y control. El autor refiere que es importante lograr este proceso para el óptimo funcionamiento de las organizaciones.

Dimensiones.

Planeación. Raffino (2021) señaló que: “En una organización, la planeación es el establecimiento de una estrategia que permita alcanzar una serie de objetivos preestablecidos. El resultado del proceso de planeación es un plan que guiará el accionar de la empresa y ayudará a usar los recursos en la forma más eficiente. (párr. 2)

Organización. Roldán (2025) precisó que la organización es el conjunto de labores que realizan las instituciones públicas y/o privadas, con el fin de llevar a cabo ciertas estrategias en favor de la entidad. Además, el autor indica que la organización es clave para la ejecución de los proyectos empresariales, puesto que ayuda a orientar a la empresa a realizar un mejor trabajo.

Dirección. El Equipo Editorial Etecé (2022) mencionó que la dirección es una parte fundamental del proceso administrativo, el cual permite que la empresa tenga un desempeño eficiente y, sobre todo, permanezca durante el tiempo. En ese orden de ideas, el autor refiere que este proceso se basa en responsabilidad y principios generales de las organizaciones.

Control. Raffino (2025) hizo referencia que el control tiene como fin velar para que el proceso de organización se realice conforme a lo planificado y también tiene como meta evaluar la eficiencia de los resultados logrados.

3.3. Marco conceptual

Sistema de gestión documental. La Empresa Adobe (s/f) mencionó que: “Un sistema de gestión documental, también llamado DMS (Document Management System en inglés) es un sistema de software para administrar, organizar y archivar eficazmente documentos electrónicos de todo tipo” (párr. 1)

Estrategia. Westreicher (2024) puntualizó que: “La estrategia es un procedimiento para tomar decisiones en una determinada circunstancia. Es utilizada para alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos” (párr. 4).

Documentos. Rodriguez (2001) hizo hincapié en que: “Se define el documento como todo soporte portador de un mensaje emitido con intención comunicativa y potencialmente informativo para el receptor. Por tanto, los componentes del documento serían dos: el mensaje y el soporte que lo vehicula” (p. 5)

Educación. Raffino (2025) indicó que la educación es un proceso el cual facilita el aprendizaje y contribuye en el refinamiento de conocimientos, habilidades, hábitos y valores que son inherentes a un grupo de seres humanos.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

El estudio fue de enfoque cuantitativo; en ese sentido, Cauas (2015) el enfoque cuantitativo se caracteriza porque utilizó datos que son medibles numéricamente y que, necesita de la estadística para procesar la información.

Tipo.

La investigación fue de tipo básica. Muntané (2010) señala que la investigación es de tipo básica porque tuvo como finalidad incrementar los conocimientos adquiridos, sin tener que contrastarlos mediante algún método.

Nivel.

El desarrollo de la investigación es de nivel correlacional. Vásquez (2005) indicó que los estudios correlacionales tienen como finalidad medir y hallar relación entre diversos fenómenos entre sí. De igual forma, mediante la prueba de hipótesis buscó medir el grado de correlación entre las variables de estudio.

4.2. Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental porque tiene como finalidad observar el comportamiento de las variables, sin tener que aplicar algún método de la ciencia (Agudelo y Aignerén, 2008). De igual forma, la investigación fue transversal porque la información que fue recogida una sola vez en el tiempo.

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el uso del SISGEDO y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Existe relación directa entre la dimensión usuario y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

H.E.2:

Existe relación directa entre la dimensión optimización y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

H.E.3:

Existe relación directa entre la dimensión información y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO)

Dimensiones:

Usuario.

Optimización.

Información.

Variable 2:

Gestión administrativa.

Dimensiones:

Planeación

Organización

Dirección

Control

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Sistema de Gestión Documentaria	D.1: Usuario	- Cumplimiento. - Conocimiento. - Quejas y reclamos.	1, 2, 3,	Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).	Baja 9 – 21	Ordinal.
	D.2: Optimización	- Derivación de documentos. - Monitoreo de documentos. - Comunicación.	4, 5, 6		Regular 22 – 33	
	D.3: Información	- Plazos. - Disponibilidad. - Burocracia.	7, 8, 9		Buena 34 – 45	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Gestión administrativa	D.1: Planeación	- Misión. - Visión. - Estrategias institucionales.	1, 2, 3,	Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces	Baja 12 – 28	Ordinal.
	D.2:	- Estructura. - Funciones.	4, 5, 6		Regular 29 – 44	

	Organización	- Documentos de gestión.		(3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).	Buena 45 – 60	
	D.3: Dirección	- Liderazgo. - Motivación - Identificación con la institución.	7, 8, 9			
	D.4: Control	- Evaluación del personal. - Acción correctiva. - Control de procesos.	10, 11 y 12			

4.6. Población – Muestra

Población.

Narvaez (2023) refiere que: Una población es un conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares. En ese marco, la presente investigación contó con una población total de 110 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación (DRET), de las cuales solo 12 oficinas utilizan el SISGUEDO y, dentro de las mismas, el uso es del jefe de oficina y de la secretaria, haciendo un total de 24 personas.

Muestra.

López (2024) indica que: “una muestra estadística es una selección representativa de datos de un grupo más grande, conocido como población de datos” (párr. 1). Para fines de la investigación, se estableció una muestra conformada por las 24 personas que utilizan el SISGUEDO.

Muestreo.

En ese contexto, Ortega (2024) precisó que “el muestreo es el proceso mediante el cual ciertos individuos son seleccionados de una población que es objeto de análisis” (párr. 2). Para la recolección de información, fue necesario aplicar un muestreo aleatorio simple.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Para fines de la presente investigación, fue necesario el uso de la técnica de encuesta como método para obtener un eficaz recojo de información. En ese orden de ideas, Farías (2024) mencionó que las encuestas consisten en un grupo de preguntas que están dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer su opinión respecto a un tema.

Instrumento.

Los datos del estudio fueron recogidos por medio de un cuestionario, el cual es un instrumento de recojo de información óptimo para el propósito del estudio. En esa línea, Ortega (2023) indica que el cuestionario es una herramienta que recoge datos cuantificables y se estructuran las preguntas de manera ordenada.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Posterior a la recolección de información, fue necesario que la información se estructure en una base de datos, con el fin de organizarlos y, posterior a ello, sea procesado en el software estadístico SPSS para la realización de las tablas que presentaran los resultados.

Para realizar el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva con el fin de interpretar los resultados de manera óptima y conocer el comportamiento de las variables en la Dirección Regional de Educación; aunado a ello, se utilizó la estadística inferencial para medir el nivel de correlación de las variables mediante la prueba de hipótesis de Rho de Spearman.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Medición de las variables y sus dimensiones:

Variable 1: Sistema de Gestión Documentaria

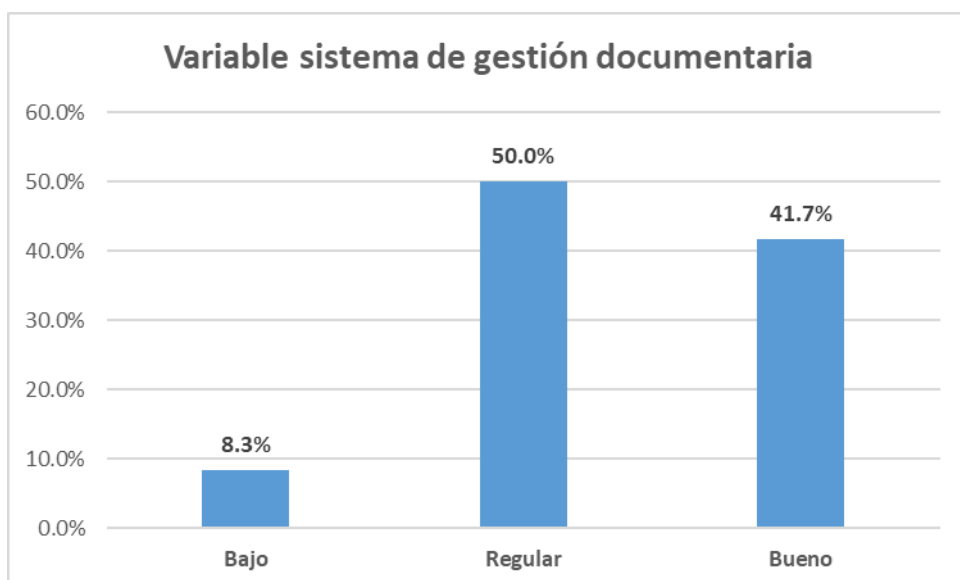
Tabla 1

Distribución por frecuencias de la variable sistema de gestión documentaria

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9 – 21	2	8.3%
Regular	22 – 33	12	50%
Bueno	34 – 45	10	41.7%
Total		24	100%

Figura 1

Distribución por frecuencias de la variable sistema de gestión documentaria



Dimensión 1: Usuario

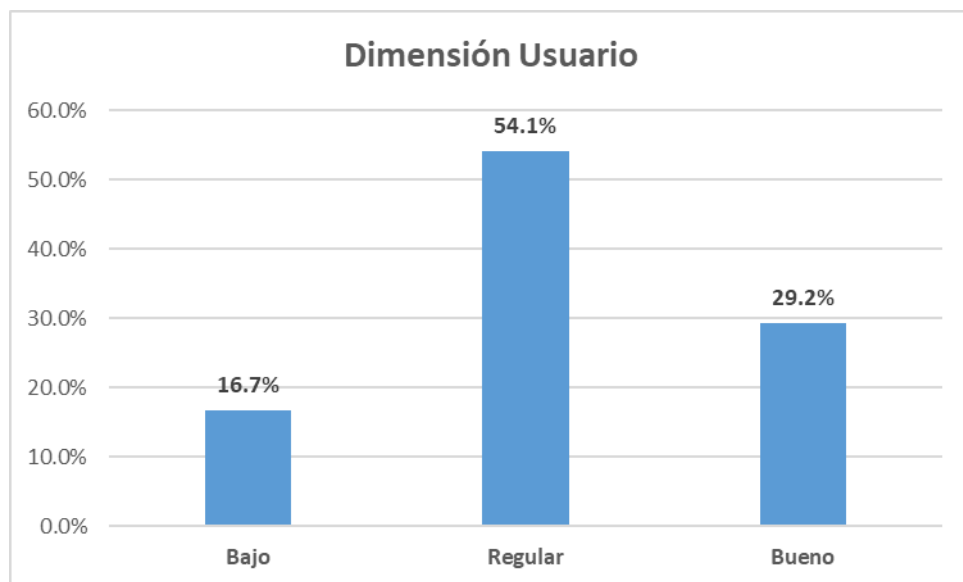
Tabla 2

Distribución por frecuencias de la dimensión usuario de la variable sistema de gestión documentaria

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9 – 21	4	16.7%
Regular	22 – 33	13	54.1%
Bueno	34 – 45	7	29.2%
Total		24	100%

Figura 2

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión usuario de la variable sistema de gestión documentaria



Dimensión 2: Optimización

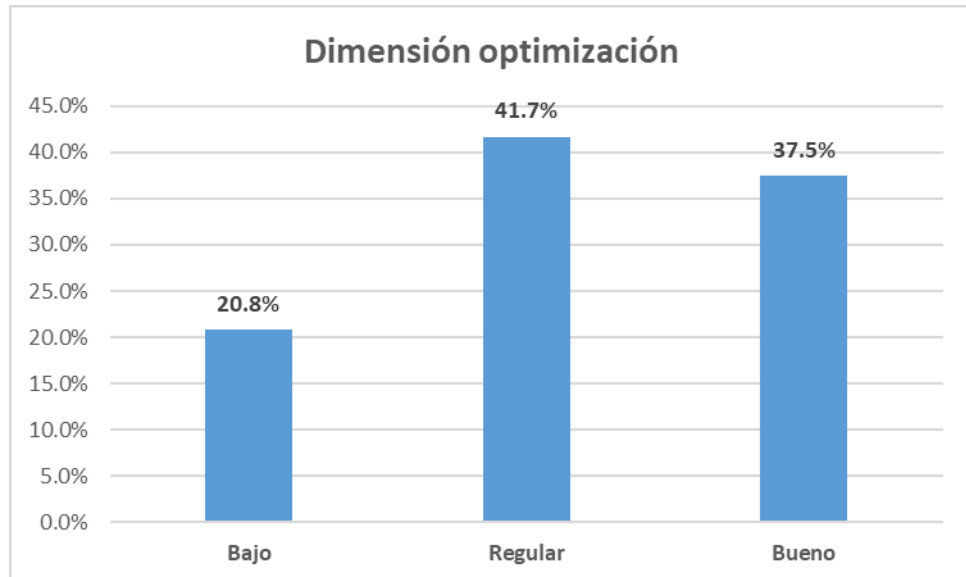
Tabla 3

Distribución por frecuencias de la dimensión optimización de la variable sistema de gestión documentaria

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9 – 21	5	20.8%
Regular	22 – 33	10	41.7%
Bueno	34 – 45	9	37.5%
Total		24	100%

Figura 3

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión optimización de la variable sistema de gestión documentaria



Dimensión 3: Información

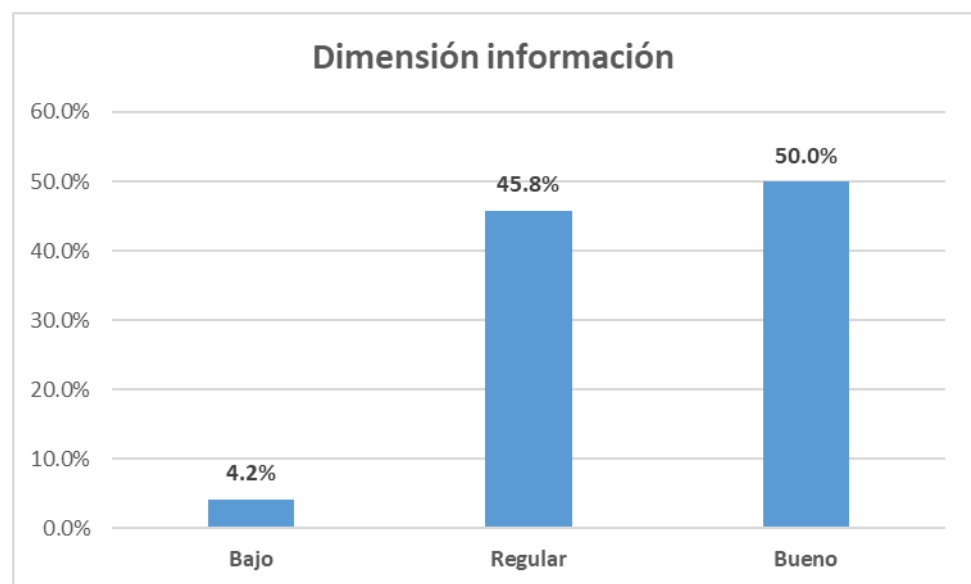
Tabla 4

Distribución por frecuencias de la dimensión información de la variable sistema de gestión documentaria

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9 – 21	1	4.2%
Regular	22 – 33	11	45.8%
Bueno	34 – 45	12	50%
Total		24	100%

Figura 4

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión información de la variable sistema de gestión documentaria



Variable 1: Gestión administrativa

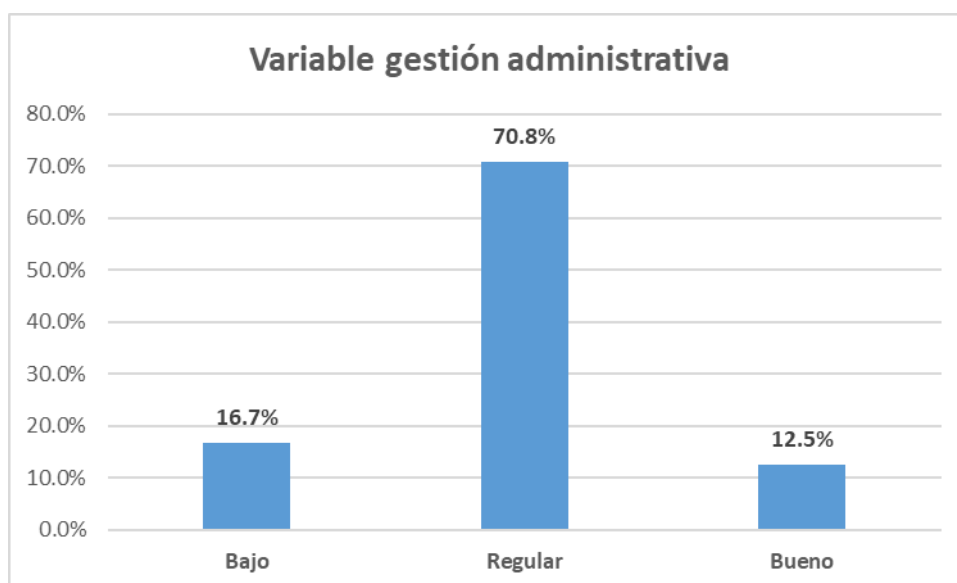
Tabla 5

Distribución por frecuencias de la variable gestión administrativa

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	4	16.7%
Regular	29 – 44	17	70.8%
Bueno	45 – 60	3	12.5%
Total		24	100%

Figura 5

Distribución porcentual de la variable gestión administrativa



Dimensión 1: Planeación

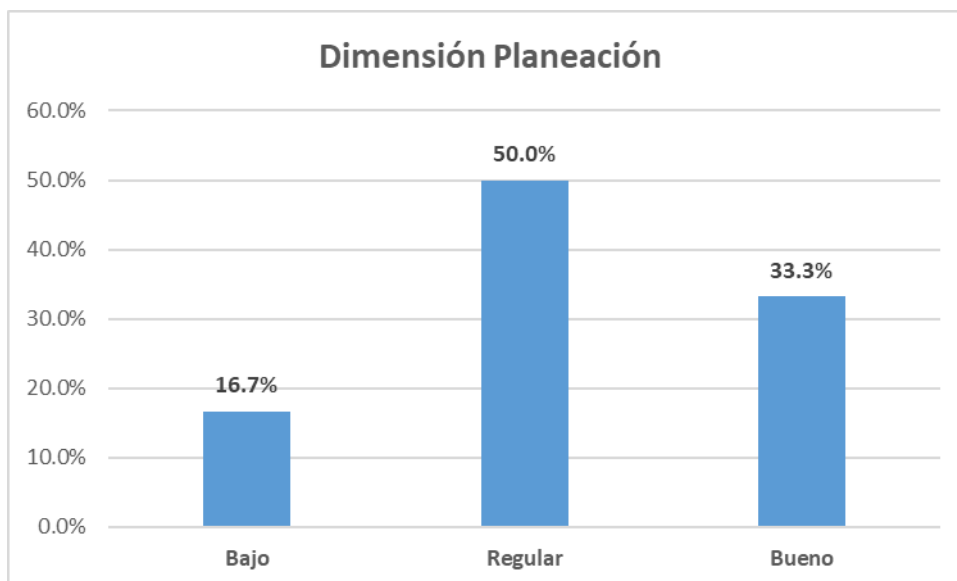
Tabla 6

Distribución por frecuencias de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	4	16.7%
Regular	29 – 44	12	50.0%
Bueno	45 – 60	8	33.3%
Total		24	100%

Figura 6

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa



Dimensión 2: Organización

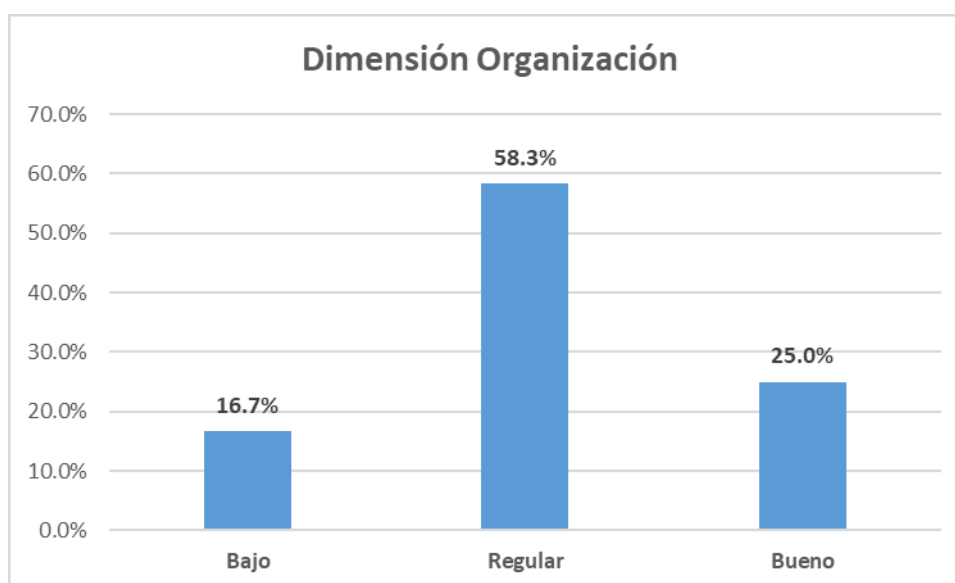
Tabla 7

Distribución por frecuencias de la dimensión organización de la variable gestión administrativa

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	4	16.7%
Regular	29 – 44	14	58.3%
Bueno	45 – 60	6	25.0%
Total		24	100%

Figura 7

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión organización de la variable gestión administrativa



Dimensión 3: Dirección

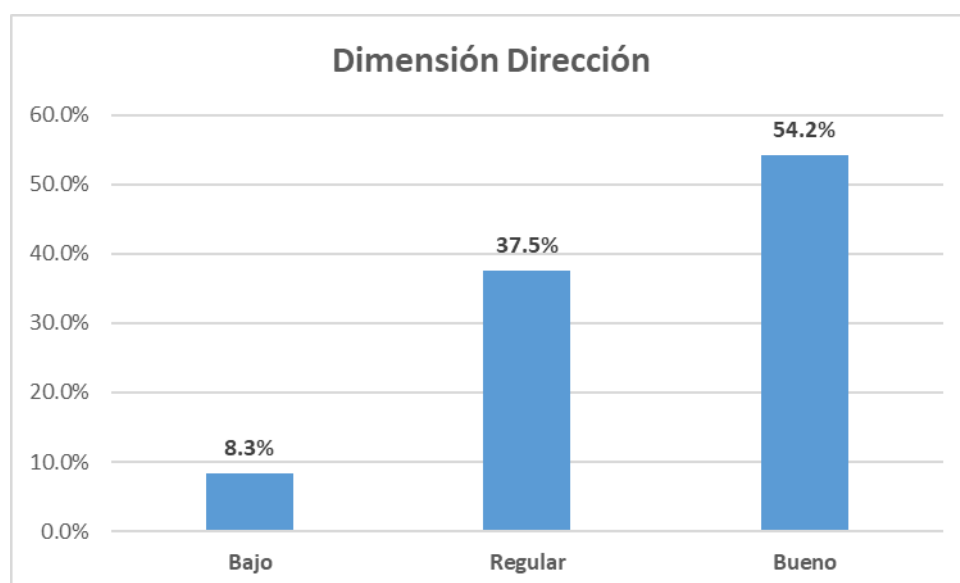
Tabla 8

Distribución por frecuencias de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	2	8.3%
Regular	29 – 44	9	37.5%
Bueno	45 – 60	13	54.2%
Total		24	100%

Figura 8

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa



Dimensión 4: Control

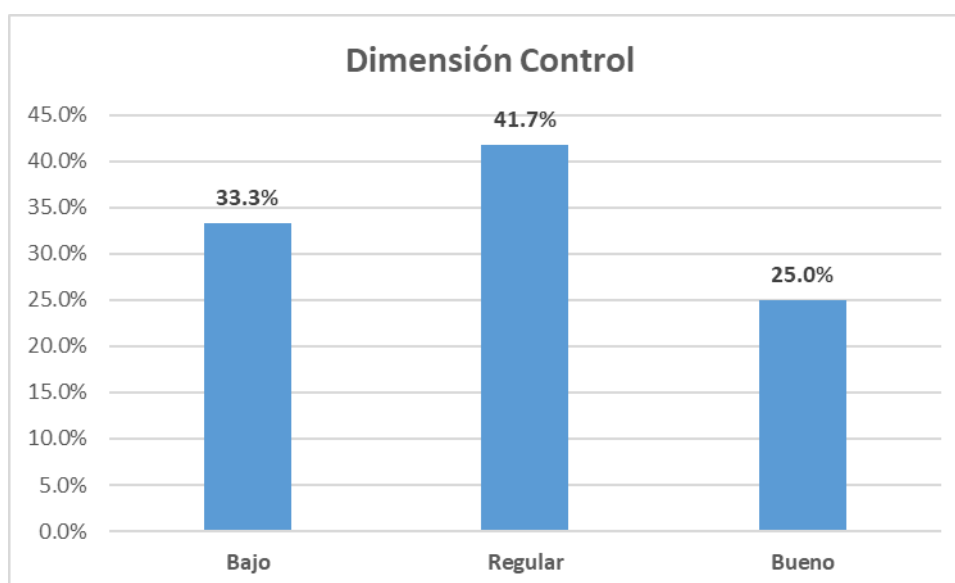
Tabla 9

Distribución por frecuencias de la dimensión control de la variable gestión administrativa

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	8	33.3%
Regular	29 – 44	10	41.7%
Bueno	45 – 60	6	25.0%
Total		24	100%

Figura 9

Distribución porcentual de las frecuencias de la dimensión control de la variable gestión administrativa



5.2. Interpretación de resultados

Interpretación de la tabla y figura 1

En la tabla y figura 1 se observa que, el 50% (12) de los administrativos mantiene un nivel regular en la variable Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 41.7% (10) precisó un nivel bueno y el 8.3% (2) indicó que el nivel de la dimensión es bajo.

Interpretación de la tabla y figura 2

En la tabla y figura 2 se encontró que, el 54.1% (13) de los administrativos mantiene un nivel regular en el dominio del usuario del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 29.2% (7) tienen un dominio bueno y el 16.7% (4) mantienen un bajo dominio.

Interpretación de la tabla y figura 3

En la tabla y figura 3 se observa que, el 41.7% (10) de los administrativos mantiene un nivel regular en la dimensión optimización del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 37.9% (9) alcanzó un nivel bueno y el 20.8% (5) puntualizó que el nivel de la dimensión es bajo.

Interpretación de la tabla y figura 4

En la tabla y figura 4 se evidencia que, el 50% (12) de los administrativos mantiene un nivel bueno en la dimensión información del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 45.8% (11) alcanzó un nivel regular y el 4.2% (1) puntualizó que el nivel de la dimensión es bajo.

Interpretación de la tabla y figura 5

En la tabla y figura 5, se encontró que el 70.8% (17) logra un dominio regular de la gestión administrativa, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 12.5% (3) alcanzó un dominio bueno.

Interpretación de la tabla y figura 6

En la tabla y figura 6 se detalla que el 50.0% (12) alcanza un dominio regular de la dimensión planeación, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 33.3% (8) se posiciona en un dominio bueno.

Interpretación de la tabla y figura 7

En la tabla y figura 7 se evidencia el dominio de la dimensión organización, donde el 58.3% (14) logró un nivel regular; asimismo, el 25.0% (6) alcanzó un dominio bueno y el 16.7% (4) obtuvo un valor bajo.

Interpretación de la tabla y figura 8

En la tabla y figura 8 se evaluó el comportamiento de la dimensión dirección, donde se encontró que el 54.2% (13) logró un nivel bueno; también, el 37.5% (9) alcanzó un dominio regular y el 8.3% (2) valoró el comportamiento de la dimensión con un rango bajo.

Interpretación de la tabla y figura 9

En la tabla y figura 9 se encontró que el 41.7% (10) alcanzó un nivel regular en la dimensión control, mientras que el 33.3% (8) obtuvo un puntaje ponderado de bajo y el 25.0% (6) valoró la dimensión con un nivel bueno.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H_i: Los datos no siguen una distribución normal. - Cuando P_valor es <0.05

H_o: Los datos siguen una distribución normal. - Cuando P_valor es > 0.05

Tabla 10

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión documentaria	0,768	24	0,000
Gestión documentaria	0,725	24	0,000

Se realizó la prueba de normalidad con el estadístico de Shapiro-Wilk, de los cuales, se encontró que la significancia en las dos variables es menor al P_valor de 0.05, por tanto, se logró estimar que los datos no siguen una distribución normal y, en ese contexto, el estadístico de correlación que se empleará en base a la prueba de hipótesis es de Rho de Spearman.

Pruebas de hipótesis

Tabla 11

Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de la dimensión usuario y la variable gestión administrativa

		D1: Usuario	V2: Gestión administrativa
D1: Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0,478**
	Sig, (bilateral)		0,018
	N	24	24
V2: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0,478**	1,000
	Sig, (bilateral)	0,018	
	N	24	24

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

Se obtuvo un P_valor de 0.018 (menor a 0.05), lo cual permite identificar la suficiente consistencia estadística para determinar que existe correlación directa entre la dimensión y la variable

Tabla 12

Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de la dimensión optimización y la variable gestión administrativa

		D2: Optimización	V2: Gestión administrativa
D2: Optimización	Coefficiente de correlación	1,000	0,545**
	Sig, (bilateral)		0,006
	N	24	24
V2: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0,545**	1,000
	Sig, (bilateral)	0,006	
	N	24	24

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

Se obtuvo un P_valor de 0.006 (menor a 0.05), el cual se evidencia la suficiente consistencia estadística para determinar que existe correlación directa entre la dimensión y la variable.

Tabla 13

Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de la dimensión información y la variable gestión administrativa

		D3: Información	V2: Gestión administrativa
D3: Información	Coeficiente de correlación	1,000	0,442**
	Sig, (bilateral)		0,031
	N	24	24
V2: Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,442**	1,000
	Sig, (bilateral)	0,031	
	N	24	24

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

Se obtuvo un P_valor de 0.031 (menor a 0.05), el cual pone en evidencia la suficiente consistencia estadística para determinar que existe correlación directa entre la dimensión y la variable.

Tabla 14

Prueba de hipótesis de Rho de Spearman para correlación de las variables sistema de gestión documentaria y la gestión administrativa

		V1: Sistema de gestión documentaria	V2: Gestión administrativa
V1: Sistema de gestión documentaria	Coefficiente de correlación	1,000	0,637**
	Sig, (bilateral)		0,001
	N	24	24
V2: Sistema de gestión documentaria	Coefficiente de correlación	0,637**	1,000
	Sig, (bilateral)	0,001	
	N	24	24

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

Se encontró un P_valor de 0.001 (menor a 0.05), por la cual se determina que existe la suficiente consistencia estadística para afirmar una correlación directa entre las variables de estudio.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

En relación al primer objetivo específico, se encontró que, el 54.1% (13) de los administrativos mantiene un nivel regular en el dominio del usuario del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 29.2% (7) tienen un dominio bueno y el 16.7% (4) mantienen un bajo dominio. Asimismo, en relación a la variable gestión administrativa, se evidenció que el 70.8% (17) obtiene un dominio regular de la gestión administrativa, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 12.5% (3) alcanzó un dominio bueno. También, se obtuvo un P_valor de 0.018 (menor a 0.05), lo cual permite identificar que existe la suficiente consistencia estadística para determinar una correlación directa entre la dimensión y la variable. Los resultados obtenidos son similares a los de Maldonado (2023) quien encontró que el 57% de los encuestados señalan que el predominio de la variable gestión administrativa es bueno; mientras que el 60% de los encuestados indican que la atención de los usuarios es óptima. De la misma forma, los hallazgos se asemejan a los de Llanos (2023), quien concluye que existe incidencia directa en las variables de estudio según el coeficiente de Rho de Spearman.

En base al segundo objetivo específico, se observa que, el 41.7% (10) de los administrativos mantiene un nivel regular en la dimensión optimización del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 37.9% (9) alcanzó un nivel bueno y el 20.8% (5) puntualizó que el nivel de la dimensión es bajo. Además, en relación a la variable gestión administrativa, se evidenció que el 70.8% (17) obtiene un dominio regular de la gestión administrativa, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 12.5% (3) alcanzó un dominio bueno. De igual forma, se obtuvo un P_valor de 0.006 (menor a 0.05), el mismo

que permite identificar la suficiente consistencia estadística para determinar que existe correlación directa entre la dimensión y la variable. En ese contexto, se evidencia que los resultados guardan semejanza con los de Sangacha (2023), precisa que la gestión administrativa alcanzó un nivel muy alto, según el 47.5% de los encuestados. En ese mismo orden de ideas, el 45% de la muestra indicó que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra en un índice bueno. De la misma forma, los resultados son similares a los de Zamora (2022) quien determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, teniendo como base el coeficiente de Rho de Spearman de 0.976.

En concordancia con el tercer objetivo específico, se evidencia que, el 50% (12) de los administrativos mantiene un nivel bueno en la dimensión información del Sistema de Gestión Documentaria (SIGEDO), mientras que el 45.8% (11) alcanzó un nivel regular y el 4.2% (1) puntualizó que el nivel de la dimensión es bajo. También, en relación a la variable gestión administrativa, se evidenció que el 70.8% (17) obtiene un dominio regular de la gestión administrativa, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 12.5% (3) alcanzó un dominio bueno. Finalmente, se obtuvo un P_valor de 0.031 (menor a 0.05), el cual pone en evidencia la suficiente consistencia estadística para determinar que existe correlación directa entre la dimensión y la variable. En esa línea, se contrastan los resultados y guardan similitud con los hallazgos de Sánchez (2022), quien encontró que el 36.4% de las personas catalogan la variable gestión documentaria como muy eficiente y el 23.6% menciona que la gestión administrativa se ubica en un nivel alto. También, los resultados se asemejan a los de Correa (2024) quien encontró un nivel de correlación directa entre la política de modernización pública y la gestión administrativa institucional, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.912.

Teniendo como base el objetivo general, se observa que, el 50% (12) de los administrativos mantiene un nivel regular en la variable Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), mientras que el 41.7% (10) precisó un nivel bueno y el 8.3% (2) indicó que el nivel de la dimensión es bajo. En ese orden de ideas, se estimó que el 70.8% (17) obtiene un dominio regular de la variable gestión administrativa, mientras que el 16.7% (4) tiene un dominio bajo y el 12.5% (3) alcanzó un dominio bueno. Además, se encontró un P_valor de 0.001 (menor a 0.05) razón por la cual se determina que existe la suficiente consistencia estadística para afirmar una correlación directa entre las variables de estudio. En ese contexto, se contrastan los resultados obtenidos, los mismos que guardan similitud con los de Ponce (2023), quien manifiesta que el 69% de los encuestados. servidores usan el SIGGEDO en un nivel intermedio; además, el 30.8% está en un nivel alto y solo el 15.4% se ubica en un nivel bajo. También, los resultados son similares a los de Willis (2021), quien concluye que las variables de gestión digital documentaria se relacionan con los procesos administrativos, según el valor obtenido del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman: 0.805

CONCLUSIONES

En base a los hallazgos del objetivo específico 1, se puede evidenciar que existe relación directa en las variables y, que más de la mitad de los encuestados presentaron un dominio regular en el uso del SISGEDO, lo que permite concluir que este nivel dificulta la gestión administrativa, afectando de manera directa la calidad del servicio hacia el usuario en la Dirección Regional de Educación. Aunado a ello, se concluye que no existen estrategias que hayan sido implementadas en la dirección relacionadas al fortalecimiento de las competencias en el manejo del del sistema documentario.

En base a los hallazgos del objetivo específico 2, se pudo identificar que existe relación; por lo tanto, la optimización del sistema de gestión documentaria se encuentra estrechamente relacionada con la variable gestión administrativa; además, se encontraron niveles regulares en la relación, lo que permite concluir que existe una deficiencia en el sistema de gestión documentaria, debido a diversas limitaciones que afectan de manera directa la atención al usuario y la gestión institucional.

En base a los hallazgos del objetivo específico 3, se evidenció que existe relación directa entre la dimensión información y la gestión administrativa, encontrándose que los usuarios mantienen un nivel adecuado en el uso de la información; por tanto, se concluye que el correcto uso de la información es crucial para la mejora de la administración pública, dado que permite tener procesos eficientes, claros y oportunos, mejorando así la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En base a los hallazgos del objetivo general, se encontró que existe relación directa entre las variables de estudio, la misma que se sustenta en la validez y consistencia estadística de Rho de Spearman. En esa línea, se concluye que es importante la

implementación de talleres relacionados al fortalecimiento de capacidades del buen uso del acervo documentario, debido a que esto permite la eficiencia organizacional y, repercute de manera positiva en el buen funcionamiento de la administración pública.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la conclusión del objetivo específico 1, se sugiere a la alta dirección del sector Educación a implementar talleres y manuales del buen uso del SISGEDO, puesto que el mismo permite mejorar la gestión documentaria y, por tanto, contribuye de manera saludable en la administración de la entidad.

De acuerdo a la conclusión del objetivo específico 2, se recomienda a los directivos de la entidad a realizar un diagnóstico técnico que permita identificar las limitaciones de la optimización del SISGEDO; además, se sugiere implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua, donde se puedan medir los indicadores de optimización; también, se recomienda evaluar de manera constante las capacidades relacionadas a la mejora continua del sistema de gestión documentaria.

De acuerdo a la conclusión del objetivo específico 3, se recomienda que la institución implemente la digitalización y preservación documental, facilitando el acceso inmediato de la información; además, se sugiere que se implemente capacitaciones ligadas en temas archivísticos y gestión documental, donde sea una prioridad el fortalecimiento del acceso y flujo informativo; finalmente, se sugiere que la Oficina de Recursos Humanos impulse una cultura ligada a la gestión del conocimiento, donde se prioricen la importancia del buen manejo de la información.

De acuerdo a la conclusión del objetivo general, se recomienda a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación a ejecutar un plan integral de capacitación y actualización constante dirigido al personal que labora en la institución. Cabe mencionar que dicho plan debe identificar las brechas de las

competencias de los colaboradores; asimismo, debe proporcionar capacitaciones diferenciadas en los niveles que se han detectado: bajo, regular y bueno; también, debe incluir un monitoreo constante y fomentar la participación activa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adobe (s/f). ¿Qué es un sistema de gestión documental (DMS) y cuáles es su significado?
[https://www.adobe.com/es/acrobat/resources/what-is-dms.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20documental%20\(DMS\)%20y,documentos%20electr%C3%B3nicos%20de%20todo%20tipo](https://www.adobe.com/es/acrobat/resources/what-is-dms.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20documental%20(DMS)%20y,documentos%20electr%C3%B3nicos%20de%20todo%20tipo)
- Ayerdi, A. (2024). ¿Qué es la Gestión Documental? Portal Web: DocuWare. <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20el,la%20informaci%C3%B3n%20en%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- Baltazar, LI. T. (2023). Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64484/TESIS%20-%20LLANOS%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calero, D. M. (2019). Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco. [Tesis de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1709/1/T026_22510200_T.pdf
- Chávarry, F. (2024). SuSalud: acceso a servicios y falta de información son los principales problemas que pacientes

reportan. Radio Programas del Perú.
<https://rpp.pe/peru/actualidad/susalud-acceso-a-servicios-y-falta-de-informacion-son-los-principales-problemas-que-pacientes-reportan-en-hospitales-noticia-1581968?ref=rpp>

Clavijo, M. E. (2023). Planificación estratégica y gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura Tumbes, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64494/TESIS%20-%20CLAVIJO%20BACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdova, V. L. (2023). Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64223/TESIS%20-%20CORDOVA%20PURIZAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Correa, E. J. (2024). Política de modernización pública y su influencia en la gestión administrativa institucional de la Universidad Nacional de Tumbes, año 2022. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/65004/TESIS%20-%20CORREA%20OLIVARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, Y., Junco, T. O. y Ruíz, M. A. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 15 (4), 29-44.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v15n4/2227-1899-rcci-15-04-29.pdf>

Equipo editorial, Etecé (2022). Principios de la dirección. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/principios-de-la-direccion/>.

Exitosa Noticias (2023). Se paralizan tres millones de documentos por caída de sistema en Gore-Lambayeque. Medio de comunicación Exitosa. <https://www.exitosanoticias.pe/exitosa-peru/se-paralizan-tres-millones-documentos-caida-sistema-gore-lambayeque-n116349>

Farías, G. (2024). Encuesta. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/encuesta/>

Fayol, H. (10Eds) (1916). Administración Industrial y General. https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Gonzales, W. A. (2022). Implementación de un sistema de gestión documental administrativa del Área de Atención al Cliente y Gestión de expedientes DIGEMID. [Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/51140665-300c-45a2-9319-faf6bb26f167/content>

Jalca, A. L. (2025). Desarrollo de un sistema web para la gestión documental en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. [Tesis de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7329/1/JALCA%20PEREZ%20ANGEL%20LEONARDO.pdf>

- Ledesma, A. M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10 (3), 2-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v10n3/2308-0132-reds-10-03-e14.pdf>
- López, J. F. (2024). Muestra estadística: Qué es, tipos y ejemplos. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Maldonado, M. J. (2023). Gestión administrativa y atención a usuarios en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ea8fc191-30ad-4f58-9a70-80a692bc0292/content>
- Mendoza, D. (2022). Razones desde la gestión pública que explican el fracaso del proceso de modernización del Estado. *Revista Científica Gestión Pública y Control*, 29, 25-35.
<https://clad.org/wp-content/uploads/2023/04/DMendoza-2022-1.pdf>
- Narvaez, M. (2023). ¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio. *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>
- Olaguivel, F. A., Choque, F., Calsin, E. M. y Arestegui, R. V. (2022). Análisis de la Gestión Pública y la corrupción en el Gobierno Subnacional Perú. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (6),
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/4355/6669/>
- Ortega, C. (2023). ¿Qué es un cuestionario? *QuestionPro*
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>

- Ortega, C. (2024). Muestreo: Qué es, tipos y características. *QuestionPro*.
[https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo/#:~:text=El%20muestreo%20es%20el%20proceso,individuos%20\(como%20se%20mencion%C3%B3\)](https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo/#:~:text=El%20muestreo%20es%20el%20proceso,individuos%20(como%20se%20mencion%C3%B3)).
- Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Información. Portal web: Definición.
<https://definicion.de/informacion/>
- Ponce, C. V., Quiñonez, M. P. y Baque, E. R. (2021). Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. *Revista Investigación, Tecnología e innovación*, 13 (13), 1-11.
<https://revistas.ug.edu.ec/index.php/iti/article/view/1290/2988>
- Ponce, G. M. (2023). Estrategias de uso del SISGEDO Ver.3 para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117216/Ponce_VGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino (2021). Planeación en Administración. *Enciclopedia Concepto*. <https://concepto.de/planeacion-en-administracion/>
- Raffino (2025). Control en administración. *Enciclopedia Concepto*. <https://concepto.de/control-en-administracion/>.
- Raffino (2025). Educación. *Enciclopedia Concepto*. <https://concepto.de/educacion-4/>.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. Bogotá: Pearson Educación.
- Rodriguez, B. (2001). El documento. Universidad de León. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=147356#:~:text=Se%20define%20el%20documento%20como,el%20soporte%20que%20lo%20vehicula>.

Roldán, P. N. (2025). Organización: Qué es, tipos y ejemplos. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Sánchez, C. L. (2022). Gestión administrativa y su relación con la gestión documentaria en una entidad pública, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83500/Sanchez_CCL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Sánchez, M. E. (2021). Un procedimiento de gestión documental diseñado para la gestión administrativa universitaria. [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Nordeste, Argentina]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Nordeste.

https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/28761/RIUNNE_FACENA_TM_Sánchez_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sangacha, K. A. (2023). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64775/TESIS%20-%20SANGACHA%20MOYANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soledispa, X. E., Pionce, J. M. y Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales Artículo de Investigación, 8 (1), 280-294.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

- Sydle (2023). Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es tan importante para tu negocio? Portal Web Sydle.
<https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57>
- TeamSystem (2024). Usuario. Portal Web: TeamSystem.
<https://www.sdelsol.com/glosario/usuario/#:~:text=Se%20entinde%20por%20usuario%20a,sea%20imprescindible%20que%20esto%20ocurra>
- Westreicher, G. (2024). Estrategia: Qué es, tipos y ejemplos. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Willis, J. E. (2021). Gestión digital documentaria y procesos administrativos de los registros odontográficos en una Unidad Especializada del Ministerio del Interior Lima, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67360/Willis_RJE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Zamora, H. C. (2022). Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130522/Zamora_CHC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.

Responsables: Iván Alexander Calderón Arrunátegui

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Existe relación entre Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión usuario y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Analizar la relación entre la dimensión usuario y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 Existe relación directa entre la dimensión usuario y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de</p>	<p>Variable 1: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>Dimensiones: - D.1: Usuario. - D.2: Optimización. - D.3.: Información.</p> <p>Variable 2: Gestión administrativa.</p> <p>Dimensiones: - D.1: Planeación. - D.2: Organización. - D.3.: Dirección. - D.4.: Control.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo de investigación: Básica. Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño: No experimental, transversal.</p> <p>Población: 110 colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes.</p> <p>Muestra: 24 colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes que utilizan el SISGEDO.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario.</p>

<p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión optimización y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación la relación entre la dimensión información y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025?</p>	<p>Educación, Tumbes, 2025.</p> <p>O.E.2 Establecer la relación entre la dimensión optimización y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre la dimensión información y la variable gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.</p>	<p>Educación, Tumbes, 2025.</p> <p>H.E.2 Existe relación directa entre la dimensión optimización y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.</p> <p>H.E.3 Existe relación directa entre la dimensión información y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025.</p>		<p>Métodos de análisis de datos Análisis descriptivo de las variables de estudio y análisis inferencial para establecer la correlación de las hipótesis.</p>
--	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Sistema de gestión documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2025

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo: (M) (F)

II. OBJETIVO:

Determinar la relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y la gestión administrativa del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2025.

III. INDICACIONES: El cuestionario está conformado por 21 ítems, el cual se han estructurado de la siguiente manera, en base a la escala de Likert Ordinal:

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

Desarrolle el cuestionario de manera sincera y marque un aspa en cada una de las escalas antes mencionadas que usted considere. El presente es anónimo y tiene fines académicos.

Gracias por su colaboración.

VARIABLE 1: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA

DIMENSIÓN: USUARIO		Escala: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre				
INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: CUMPLIMIENTO						
1	Considera que personal de la dirección cumple de manera óptima con la documentación.					
INDICADOR: CONOCIMIENTO						
2	Considera que el personal conoce y aplica el Sistema de Gestión Documentaria.					
INDICADOR: QUEJAS Y RECLAMOS						
3	Considera que la entidad atiende de manera oportuna las quejas y reclamos de los usuarios.					

DIMENSIÓN: OPTIMIZACIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: DERIVACIÓN DE DOCUMENTOS						
4	Ud. Considera que en la dirección la derivación de documentos es efectiva.					
INDICADOR: MONITOREO DE DOCUMENTOS						
5	Ud. Considera que en la dirección se monitorea la documentación de manera constante.					
INDICADOR: COMUNICACIÓN						
6	¿Considera que en la entidad la comunicación es efectiva?					

DIMENSIÓN: INFORMACIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: PLAZOS						
7	¿Ud. Considera que los plazos en los que se emite la información son los adecuados?					
INDICADOR: DISPONIBILIDAD						
8	Considera que el SIGGEDO está disponible y de fácil uso para las oficinas de la dirección.					
INDICADOR: BUROCRACIA						
9	¿Ud. Considera que la burocracia entorpece la gestión documentaria en la Dirección Regional de Educación?					

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIÓN:		Escala: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces				
PLANEACIÓN		4= Casi siempre 5= Siempre				
INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: MISIÓN						
1	Considera que la institución trabaja en favor de cumplir la misión de la entidad.					
INDICADOR: VISIÓN						
2	Considera que la institución trabaja en favor de cumplir la visión de la entidad.					
INDICADOR: ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES						
3	Considera que la dirección cuenta con estrategias institucionales en favor de la gestión.					

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: ESTRUCTURA						
4	Considera que el trabajo que realiza la dirección se realiza en función a la estructura orgánica.					
INDICADOR: FUNCIONES						
5	Ud. considera que el personal cumple sus funciones en relación al cargo jerárquico que desempeña.					
INDICADOR: DOCUMENTOS DE GESTIÓN						
6	Considera que en la institución se cumple de manera eficiente los documentos de gestión (MOF, ROF, TUPA, etc.)					

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: LIDERAZGO						
7	Considera que los jefes de oficina son líderes que guían el buen trabajo de la entidad.					
INDICADOR: MOTIVACIÓN						
8	Usted realiza sus labores con motivación en favor de la entidad.					
INDICADOR: IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN						
9	Usted se identifica con la entidad.					

DIMENSIÓN: CONTROL

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: EVALUACION DEL PERSONAL						
10	Considera que la Dirección Regional de Educación evalúa de manera constante a su personal.					
INDICADOR: ACCIÓN CORRECTIVA						
11	Considera que en la dirección se realizan acciones correctivas en favor de la gestión administrativa.					
INDICADOR: CONTROL DE PROCESOS						
12	Considera que los procesos laborales que realiza la dirección se controlan de manera eficiente y correctiva.					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, TUMBES, 2025

Nombre del Experto: MARIO FERNANDO ARBULÚ CASTAÑEDA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	---------------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES



Mario Fernando Arbulú Castañeda:
Grado académico: Magíster en Gestión Pública.
N°. DNI: 41650620



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, TUMBES, 2025

Nombre del Experto: JOSÉ MARTÍN MOGOLLÓN MEDINA

V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

VI. OBSERVACIONES GENERALES

--



José Martín Mogollón Medina:
Grado académico: Magíster.
N°. DNI: 43849098



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VII. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, TUMBES, 2025

Nombre del Experto: RENZO ALEXANDER MUÑOZ RODRIGUEZ

VIII. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

IX. OBSERVACIONES GENERALES



Renzo Alexander Muñoz Rodríguez:
Grado académico: Licenciado en Ciencias de la Comunicación.
N°. DNI: 72671815

Anexo 4: Base de datos
Variable 1: sistema de gestión documentaria

Variable	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA									
	Dimensión	Usuario			Optimización			Información		
#	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
ENCUESTADOS	E1	3	3	3	2	2	3	2	5	4
	E2	2	3	4	2	3	3	3	4	3
	E3	5	5	4	5	4	4	5	5	4
	E4	3	4	3	3	3	2	3	4	5
	E5	4	3	3	3	3	3	4	4	5
	E6	1	2	1	2	2	3	2	5	4
	E7	3	2	3	3	3	3	4	3	4
	E8	4	5	2	3	4	3	1	5	5
	E9	4	4	3	2	3	3	3	3	2
	E10	5	5	5	5	5	5	5	5	1
	E11	3	4	4	3	3	4	2	4	3
	E12	5	5	4	5	4	4	4	5	4
	E13	2	2	1	1	1	2	2	4	4
	E14	1	1	1	1	1	1	1	1	5
	E15	3	3	2	2	2	2	3	4	5
	E16	4	3	2	3	4	5	4	4	5
	E17	5	5	1	5	5	5	5	5	5
	E18	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	E19	5	5	4	5	5	4	4	5	3
	E20	4	5	4	5	4	4	4	5	3
	E21	4	4	3	4	5	4	4	3	4
	E22	1	2	4	3	3	3	4	5	5
	E23	4	3	2	2	4	3	4	4	5
	E24	4	5	4	3	3	4	4	4	3

Variable 2: gestión administrativa

Variable	GESTIÓN ADMINISTRATIVA												
Dimensión	Planeación			Organización			Dirección			Control			
#	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
ENCUESTADOS	E1	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2
	E2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
	E3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4
	E4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2
	E5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
	E6	3	3	3	2	3	3	1	5	5	3	2	3
	E7	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	3	3
	E8	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	1	3
	E9	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3
	E10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	E11	4	4	3	3	3	3	4	5	4	2	3	2
	E12	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3
	E13	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1
	E14	1	1	1	1	5	1	1	4	3	1	1	1
	E15	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1	2	3
	E16	4	4	3	3	4	3	2	5	5	2	3	2
	E17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	E18	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
	E19	4	2	2	3	4	4	3	4	5	2	4	5
	E20	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4
	E21	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4
	E22	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	5
	E23	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3
	E24	2	2	3	2	3	3	3	4	4	5	4	5

Anexo 5: Evidencia fotográfica





Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud



17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	4%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-26	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Alas Peruanas on 2020-03-05	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2021-10-04	<1%
6	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-30	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad TecMilenio on 2024-02-06	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-09-18	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad San Marcos on 2025-08-03	<1%
11	Trabajos entregados	Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid on 2022-12-16	<1%

12	Internet	repositorio.uia.ac.cr:8080	<1%
13	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-12-10	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2016-06-09	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24	<1%
17	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Anahuac México Sur on 2025-02-16	<1%
19	Trabajos entregados	Universidad Católica Los Angeles de Chimbote on 2024-06-16	<1%
20	Internet	repositorio.uvm.edu.ve	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2025-08-06	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2023-10-31	<1%
23	Internet	www.repositorio.autonomaica.edu.pe	<1%
24	Trabajos entregados	uncedu on 2025-02-04	<1%
25	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11	<1%

26	Trabajos entregados uncedu on 2025-02-03	<1%
27	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-14	<1%