



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA REINGENIERÍA DE  
NEGOCIOS EN EL PROCESO DE DESPACHO Y  
RECEPCIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL  
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL  
ESTADO PERUANO EN EL 2019**

**PRESENTADA POR  
CÉSAR ALEJANDRO GAMBOA AYALA**

**ASESOR  
EDUARDO ERNESTO LOZANO CANO**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**  
**SECCIÓN DE POSGRADO**

**TESIS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA REINGENIERÍA DE NEGOCIOS EN EL  
PROCESO DE DESPACHO Y RECEPCIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL  
EN EL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL ESTADO  
PERUANO EN EL 2019**

Presentado por:

**Bachiller: César Alejandro Gamboa Ayala**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Asesor:  
**Mag. EDUARDO ERNESTO LOZANO CANO**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	17
1.1. Antecedentes de la investigación.....	17
1.1.1. Antecedentes Nacionales:.....	17
1.1.2. Antecedentes Internacionales: .....	19
1.2. Base teóricas .....	21
1.2.1. Bases Teóricas de la Primera Variable: Reingeniería de negocios (reingeniería de procesos de negocios – BPR).....	21
1.2.2. Bases Teóricas de la Segunda Variable: Proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental .....	31
1.3. Definición de términos básicos.....	35
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	39
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada .....	39
2.1.1. Hipótesis principal .....	39
2.1.2. Hipótesis derivadas .....	39
2.2. Variables y definición operacional.....	40
2.2.1. Variable independiente: Reingeniería de negocios .....	40
2.2.2. Variable dependiente: Proceso de despacho y recepción de la gestión documental.....	40
2.2.3. Definición operacional.....	42

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
3.1. Diseño metodológico .....	45
3.2. Diseño muestral.....	46
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	48
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	49
3.5. Aspectos éticos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	50
4.1. Análisis de Confiabilidad .....	50
4.1.1. Análisis de Confiabilidad del instrumento en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción .....	50
4.1.2. Análisis de Confiabilidad del instrumento en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción .....	55
4.2. Análisis Exploratorio de Datos.....	60
4.2.1. Análisis Exploratorio de Datos en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción .....	60
4.2.2. Análisis Exploratorio de Datos en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción .....	66
4.3. Análisis Descriptivo .....	72
4.3.1. Análisis Descriptivo de los datos en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción .....	72
4.3.2. Análisis Descriptivo de los datos en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción .....	73
4.4. Prueba de Normalidad.....	73

4.4.1. Prueba de Normalidad de los datos en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción.....	74
4.4.2. Prueba de Normalidad de los datos en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción.....	75
4.5. Verificación de hipótesis.....	75
4.5.1. Verificación de las hipótesis específicas.....	76
4.5.2. Verificación de la hipótesis general.....	82
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	85
CONCLUSIONES .....	90
RECOMENDACIONES .....	91
REFERENCIAS.....	93
ANEXOS .....	96
MATRIZ DE COHERENCIA .....	96
CUESTIONARIO DE ADMINISTRADOS.....	98
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS.....	102

## RESUMEN

La presente investigación comparó los resultados pre y post implementación de la reingeniería de negocios para determinar la percepción de los componentes de la calidad de servicio, tiempo de respuesta, reducción de costos, innovación tecnológica en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú en el año 2019.

Se aplicó la técnica estadística no paramétrica debido a que los datos asociados a los resultados no se ajustan a una distribución normal, lo que se aplicó la prueba de signos para las muestras, y como resultado se obtuvo que la percepción del proceso de despacho y recepción de la gestión documental en la pre-reingeniería es muy similar a la percepción de la aplicación de la post-reingeniería, de la misma manera se obtuvieron los mismos resultados para el componente de la innovación tecnológica, en cambio a los componentes de reducción de costos y tiempo de respuesta la percepción en la post-reingeniería fue inferior antes de la aplicación; y finalmente como único componente la percepción de la calidad de servicio fue muy superior en la post-reingeniería corroborando la hipótesis derivada para este componente.

## **ABSTRACT**

This thesis compared the pre and post implementation results of business reengineering to determine the perception of the components of service quality, response time, cost reduction, technological innovation in the dispatch and reception process of document management. in the Ministry of Foreign Trade and Tourism of Peru in 2019.

The non-parametric statistical technique was applied due to the fact that the data associated with the results did not adjust to a normal distribution, which was applied the sign test for the samples, and as a result it was obtained that the perception of the process of dispatch and reception of the document management in the pre-reengineering is very similar to the perception of the application of the post-reengineering, in the same way the same results were obtained for the component of technological innovation, instead of the components of cost reduction and response time the perception in post-reengineering were lower before application; and finally, as the only component, the perception of service quality was much higher in the post-reengineering, corroborating the hypothesis derived for this component.



## INTRODUCCIÓN

En el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú el despacho y la recepción de documentos por mesa de partes en la actualidad se realiza de manera presencial en las instalaciones de la entidad con un flujo que inicia con un proceso manual, los documentos son emitidos y recibidos por los especialistas de mesa de partes quienes se encargan de revisar de manera personal los requisitos de admisibilidad de acuerdo a lo establecido por la Ley 27444 de Ley de Procedimiento Administrativo General, y enviar para digitalización. Asimismo, participan los courriers del ministerio quienes son los encargados de ubicar las rutas de destino con el fin de asegurar y enviar la correspondencia a la entidad que corresponde.

Esto trae consigo esfuerzos de interactuar con diversas instituciones para llevar el trámite completo, con la posibilidad de tener trámites incompletos o inconsistentes, el consumo masivo de papel, materiales, equipos entre otros que producen altos costos a las entidades del estado, el trabajo acumulado de los archivadores para reorganizar los documentos de un almacenaje tedioso y poco ágil para su recuperación, con el riesgo de producirse alguna pérdida o papeleo de los documentos.

El objetivo general de la tesis es determinar la percepción del proceso de despacho y recepción de la gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo después de la reingeniería de negocios en el 2019 y para contrastar los resultados con la hipótesis principal de la percepción del proceso de despacho y recepción de la gestión documental después de la reingeniería es superior a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

El estudio genera un impacto potencial práctico que aporta resolver problemas políticos, económicos, socioculturales y de innovación tecnológica, un cambio de cultura en plena era de transformación digital para contribuir con el cumplimiento de uno de sus objetivos estratégicos y la política de gestión documental del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que consiste en facilitar información de las empresas y productos peruanos especializada a los mercados fomentando la transparencia y la comunicación plena con el ciudadano y con otras entidades del estado peruano; y conjuntamente contribuye con el cumplimiento de la política de gestión documental aprobado por la Resolución Ministerial N°368-2018-MINCETUR.

La disponibilidad de tiempo de los funcionarios públicos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para realizar los cuestionarios y las entrevistas de evaluación de los resultados, los recursos económicos y materiales para realizar la implementación de la reingeniería fueron restricciones para realizar la investigación.

Para esta investigación se utilizó un diseño cuantitativo de tipo descriptivo comparativo y la estadística para los analizar resultados para una población muestral de 140 participantes entre administrados que pueden ser trabajadores del ministerio que participan directamente o indirectamente en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental, los cuales serán seleccionados aleatoriamente.

Se comparó los resultados pre y post implementación de la reingeniería de negocios para determinar la percepción de los componentes de la calidad de servicio, tiempo de respuesta, reducción de costos, innovación tecnológica en el proceso de

despacho y recepción de la gestión documental, se aplicó la técnica estadística no paramétrica debido a que los datos asociados a los resultados no se ajustan a una distribución normal, siendo la prueba de signos para muestras relacionadas. Para el procesamiento estadístico de los resultados recogidos de las encuestas se realizó mediante el software SPSS, las tablas y los gráficos se realizarán mediante Excel.

En los resultados se obtuvo que la percepción del proceso de despacho y recepción de la gestión documental en la pre-reingeniería es muy similar a la percepción de la aplicación de la post-reingeniería, de la misma manera se obtuvieron los mismos resultados para el componente de la innovación tecnológica, en cambio a los componentes de reducción de costos y tiempo de respuesta la percepción en la post-reingeniería fue inferior antes de la reingeniería; y finalmente como único componente la percepción de la calidad de servicio fue muy superior en la post-reingeniería corroborando la hipótesis derivada para este componente.

En la actualidad, las organizaciones tienen como una unidad orgánica sus áreas de trámite documentario o mesa de partes quien se encarga de la administración de todos los documentos creados, utilizados, almacenados, recibidos, y de admisión a trámite para facilitar el control y la recuperación de los mismos y asegurar su conservación en un plazo indeterminado para garantizar su autenticidad, integridad y fiabilidad.

En el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – en adelante MINCETUR cuenta con la Oficina de Trámite Documentario y Archivo – OTDA, que entre sus funciones se encarga de administrar todo el proceso de trámite documentario y gestión

documental de la entidad, y que estos abarcan los subprocesos de admisión a trámite, de producción, de recepción de documentos, de trámite, organización, consulta y de distribución de todos los tipos de documentos físicos y electrónicos. Si bien es cierto se automatizó el proceso con un Sistema de Trámite Documentario robusto que agilizó y optimizó el trámite de documentos internos y externos durante varios años, aún persiste la asistencia y la entrega de documentos en formato físico de los administrados y el consumo masivo de papel de la entidad. Asimismo, se ha venido teniendo retrasos en los tiempos de recepción, trámite y distribución de documentos que no contribuyen con agregar valor a los administrados, así como la demanda de esfuerzos y el consumo de recursos que se realiza en dicha entidad.

En el proceso de recepción de documentos por mesa de partes en la actualidad se realiza de manera presencial en las instalaciones del MINCETUR o a sus veces por medio de una herramienta de Ventanilla Virtual (mesa de partes virtual implementada en los inicios del 2018). Cuando el solicitante o administrado que puede ser persona natural o jurídica presenta su documento a la mesa de partes de la entidad el flujo inicia con un proceso manual, el administrado presenta su solicitud o su documento a uno de los cuatro registradores que laboran en la mesa de partes quien se encarga de recibir esa documentación, revisar de manera personal los requisitos de admisibilidad de acuerdo a lo establecido por la Ley 27444 de Ley de Procedimiento Administrativo General, y enviar para digitalización; trabajo que se conoce como documentos electrónicos que nacen de documentos en físico. Posteriormente, si cumple con todos los requisitos de admisibilidad el usuario registra en el sistema de trámite documentario que a su vez genera un número de expediente, sistema que es de uso interno y exclusivo para todos los funcionarios que laboran en

el MINCETUR; el registrador sella una copia del documento recibido y procede a entregar el cargo al solicitante.

Si en el caso el expediente no cumpliera con todos los requisitos señalados en la norma mencionada, se registra como estado observado entregando un cargo de recepción y se comunica al solicitante que debe subsanar la documentación en un plazo de 48 horas según lo regulado por la Ley 27444, si en el caso no cumpliera con el plazo la documentación se pasa a archivar el expediente. En el momento que el expediente es registrado automáticamente en la mesa de partes de la OTDA deriva la documentación por medio del sistema trámite documentario a la oficina de dependencia y responsable de la atención del expediente. La Oficina responsable del documento se encarga del proceso de la elaboración y preparación de dicha solicitud para posteriormente notificar a su domicilio o al correo electrónico, según lo solicitado por el administrado mediante el sistema.

Para los documentos que son enviados como solicitud o respuesta a los administrados u otras entidades a nivel local o nacional, inicia desde el requerimiento o respuesta de una oficina solicitante del MINCETUR, quién designa a un administrador encargado para la creación del expediente y el registro de la correspondencia a través del sistema de trámite documentario. Al instante esta herramienta deriva automáticamente a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo – OTDA, quién un funcionario asignado será el encargado de revisar toda la información recibida y despachará con la posibilidad de requerir a la oficina que corrija algunas observaciones detectadas por el funcionario. Luego de contar con la documentación plena del expediente se procede a entregar a uno de los cuatro

courriers disponibles quién será el encargado de ubicar las rutas de destino con el fin de asegurar y enviar la correspondencia a la entidad que corresponde. Cuando el courier retorna al MINCETUR, entrega el cargo recibido a un personal de la OTDA, quién se encarga de digitalizar y subir el cargo devuelto de la entidad receptora y registrarlo en el sistema que finalmente éste realizará una derivación automática a la oficina correspondiente.

Dentro de las solicitudes de información que los administrados realizan a más de una entidad del estado, implica esfuerzos de interactuar con diversas instituciones para llevar el trámite completo, con la posibilidad de tener trámites incompletos o inconsistentes. Asimismo, en este proceso se utilizan muchos recursos del estado como el consumo masivo de papel, materiales, equipos entre otros que producen altos costos a las entidades del estado. El trabajo acumulado de los archivadores para reorganizar los documentos de un almacenaje tedioso y poco ágil para su recuperación, con el riesgo de producirse alguna pérdida o papeleo de los documentos.

Actualmente el sistema de trámite documentario no se adapta a un óptimo proceso de despacho y recepción de documentos de la gestión documental y en contribución con la plataforma de interoperabilidad del estado, por lo tanto, el control de la realización es complejo con un proceso de gestión de digitalización que demanda esfuerzos, tiempo y recursos para la administración plena de los documentos y el envío de las correspondencias. Además, se llevan a cabo aún procesos manuales en mesa de partes de la Oficina de Trámite Documentario y

Archivo que conllevan a un proceso de atención engorrosa, riesgosa, burocrática y de alta carga laboral.

## **i. Formulación del problema**

### **a) Problema General**

¿Cómo influye la percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios en el 2019?

### **b) Problemas Específicos**

P1. ¿Cómo influye la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios?

P2. ¿Cómo influye la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios?

P3. ¿Cómo influye la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios?

P4. ¿Cómo influye la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios?

## **ii. Objetivos de la investigación**

### **a) Objetivo General**

Determinar la influencia de la percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios en el 2019.

**b) Objetivos Específicos**

O1. Determinar la influencia de la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios.

O2. Determinar la influencia de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios.

O3. Determinar la influencia de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios.

O4. Determinar la influencia de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios.

Como resultado de la investigación se busca determinar la relación directa de una implementación de una reingeniería de procesos de negocios – BPR en el proceso de gestión documental, y asimismo conocer las implicancias de generar



impacto en los problemas sociopolíticos, económicos, y de innovación tecnológica en el estado peruano.

Mediante el estudio se podrá conocer el funcionamiento actual del proceso y cómo influye un cambio radical empezando desde cero para convertir un nuevo proceso con mayor rapidez en la gestión de los documentos, generando mejor calidad de servicio al ciudadano, reducción costos de materiales y recursos humanos, y promoviendo la innovación tecnológica a través de la política de modernización del estado peruano.

El estudio genera un impacto potencial práctico que aporta resolver problemas políticos, económicos, socioculturales y de innovación tecnológica, asimismo un cambio de cultura en plena era de transformación digital para contribuir con el cumplimiento de uno de sus objetivos estratégicos y la política de gestión documental del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que consiste en facilitar información de las empresas y productos peruanos especializada a los mercados fomentando la transparencia y la comunicación plena con el ciudadano y con otras entidades del estado peruano; y conjuntamente contribuye con el cumplimiento de la política de gestión documental "(...) encargada de definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y turismo en el país como órgano rector del sector, se encuentra comprometida con el Modelo de la Gestión Documental de manera eficaz, eficiente y transparente", aprobado por la Resolución Ministerial N°368-2018-MINCETUR.

Por otra parte, se justifica su estudio, para que los resultados sirvan como orientación y referencia para futuras tesis y proyectos de investigación relacionados con el campo de reingeniería de procesos de negocios en la gestión documental de las organizaciones.

Es factible realizar la investigación debido a que se cuenta con información con acceso disponible en formato físico y digital con los recursos necesarios para recopilar información de los principales involucrados que participan del proceso que son necesarios para llevar a cabo la tesis.

La disponibilidad de tiempo de los funcionarios públicos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para realizar los cuestionarios y las entrevistas de evaluación de los resultados fue una limitante para abarcar toda la población, los recursos económicos, tecnológicos y materiales requeridos para realizar la implementación de la reingeniería fueron restricciones para realizar la investigación.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Antecedentes Nacionales:**

Bazan J. A. (2019) en la tesis “Gestión por procesos de negocio para mejorar la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, 2018” señala lo siguiente: La tesis estuvo enfocada al rubro de los principales procesos que existen en el área de recursos humanos, el autor realizó un estudio experimental de tipo investigación aplicada y un diseño pre-experimental, evidenció un contraste de las hipótesis con un pre y pos aplicación a una población general de 210 registros del área de recursos humanos de la empresa. Ahora bien de los 210 se formuló una muestra de 136 y a aquellos, se aplicaron las fichas de observación. Los resultados obtenidos pasaron por una prueba estadística mediante la prueba Umann Whitney en el SPSS lo cual se determinó la existencia de una diferencia en los datos pre y post del modelo Business Process Management (BPM). Finalmente se llegó a la conclusión de que la post aplicación de la BPM reduce el tiempo del proceso de la gestión documentaria en el área de recursos humanos de la organización.

Zapata, J. A. & Pineda Franco, M. A. (2014) en el trabajo de investigación “la Gestión Documental electrónica de Gobierno en línea: Análisis del componente de Gobierno – Ciudadano”, se señala lo siguiente: La tesis se desarrolló bajo un enfoque descriptivo cualitativo que inició con la recopilación de documentación, regulación y bibliografía relacionada a la gestión documental electrónica, luego la aplicación del instrumento a través de cuestionarios para los expertos y responsables de la gestión documental de las entidades públicas para conocer el grado de participación en la gestión documental y su política de gobierno en línea, finalmente se realizó el análisis

de los resultados obtenidos mediante los cuestionarios para identificar la relación de la gestión documental con los servicios que otorga las entidades del sector público en línea.

Chumpitaz A, V. M. (2018) en la tesis “Gestión por procesos de negocio y su efecto en la gestión documental de la secretaria académica de un instituto de Cañete” señala lo siguiente: El estudio estuvo enfocado a una investigación aplicada de diseño no experimental y tipo explicativo para demostrar la optimización de la gestión documental en el IESTP San Pedro del Valle de Mala mediante la aplicación del modelo Business Process Management (BPM), se utilizó fichas de observación aprobado por expertos para recolectar información de los responsables de la gestión documental, asimismo se analizó las variables antes y después para la validación de las hipótesis para luego estas se procesen en la prueba T, finalmente se determinó que la aplicación del modelo BPM pudo disminuir el tiempo de respuesta en los trámites académicos y administrativos, e incluso el tiempo de atención de consultas en el plazo fijado por la institución educativa.

García , V. S. & Yacan, C. M. (2016) en la tesis “Rediseño de subproceso de emisión de documentos del área de registros académicos utilizando herramientas de modelamiento de procesos de negocios en la Universidad de Ciencias y Humanidades” señala lo siguiente: El estudio se centró en el análisis del subproceso de emisión de documentos para identificar los problemas de cuello de botellas en las actividades del mismo y para brindar una óptima solución con la aplicación del modelo Business Process Management (BPM) mediante el uso de la herramienta Bizagi

Modeler, finalmente, se pudo identificar mejoras en el subproceso que generaría un impacto positivo en el área de registros académicos de la universidad.

Parra, R. & Quispe G. R. (2015) en la tesis Interoperabilidad del Gobierno Electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano señala lo siguiente: El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptivo con el objetivo de determinar la relación de la estrategia de interoperabilidad en la administración pública, se utilizó un diseño no experimental y de dimensión longitudinal. Asimismo, se centró en la integración de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en los procesos administrativos de la gestión del sector público para evaluar el nivel de eficiencia y el óptimo uso de los recursos públicos, como conclusión el autor hace hincapié en el propósito de promover la estrategia de interoperabilidad para conllevar a la modernización de la administración de la gestión pública y una ciudad digital mediante la implementación del componente gobierno electrónico.

### **1.1.2. Antecedentes Internacionales:**

Carrión E. A. & Fonda, E. V. (2015) en la tesis “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón de Durán”, aportan lo siguiente: Para la implementación de un modelo de gestión documental se planteó realizar un estudio en las Pymes utilizando una investigación descriptiva y no exploratoria con un método de muestra no probabilística, y para la recopilación de datos se utilizaron técnicas de encuestas y observaciones, como conclusión se determinó el cumplimiento de la implementación de un diseño del modelo de gestión documental beneficia las actividades del proceso de la gestión documental, incluso mediante

análisis FODA se determinó las fortalezas y oportunidades son mayores que las debilidades y amenazas demostrando un retorno de inversión positivo en el corto plazo por lo tanto fue considerado como un proyecto rentable.

De Vos De Cuyper, L. (2016) en la tesis “Rediseño del proceso de gestión de información para el uso de espacios de atención ambulatoria en un centro de salud” señala lo siguiente: la problemática se basó en el ámbito de la Clínica Santa María S. A. considerada una de las mejores clínicas en Chile con la ausencia de herramientas para gestionar espacios de los distintos médicos, los recursos y activos que son pilar fundamental para la atención a los pacientes. La investigación se fundamenta en realizar un diagnóstico de la situación actual y posteriormente un rediseño de los procesos alineado a una propuesta de negocios. Asimismo dicha propuesta busca atender los requerimientos y necesidades de la empresa, y mejorar la calidad de datos usados para la creación de reportes a fin de visualizar tableros dinámicos con acceso a la información. El autor concluye dentro de la propuesta de rediseño, con la implementación del reporte se ahorró tiempo que ahora toma minutos en comparación de días que tomaba el proceso anterior con esto se logró además mayor accesibilidad, optimización del proceso y ahorro de tiempos de atención.

Araujo, F. A. (2016) en la tesis “Reingeniería en los procesos del centro de atención al usuario del instituto de previsión social en busca de la calidad y excelencia” señala lo siguiente: Se realizó un estudio sobre cómo solucionar los problemas que presentaron en el registro citas para atención médica de los asegurados del Instituto de Previsión Social, la investigación tuvo como objetivo en analizar el escenario actual del servicio mediante un call center de atención de usuario, y sobre los resultados

proceder a proponer una reingeniería de procesos para buscar la calidad y la excelencia en los procesos de la atención de los asegurados para mejorar las condiciones de la atención médica en la institución, asimismo se aplicó una metodología aplicada enfocado a un estudio cuantitativo y cualitativo para medir las principales actividades que se realizan en la calidad de servicios de atención que brinda la institución, como resultado de ello se diseñaron propuestas para optimizar el centro de llamadas con mayor eficiencia a través de una reestructuración organizacional y de sus procesos alineado a las condiciones de atención médica de la institución.

## **1.2. Base teóricas**

### **1.2.1. Bases Teóricas de la Primera Variable: Reingeniería de negocios (reingeniería de procesos de negocios – BPR)**

#### **Antecedentes**

La aplicación de una reingeniería proviene de épocas históricas de conflictos del siglo XIX por las disputas de tierras como ocurrió con el caso de la guerra entre Estados Unidos y España, el conflicto de tierras de ese entonces que ahora son países Cuba, Puerto Rico y otros. Entre los años 80 a 90, se realizaron grandes cambios radicales en las organizaciones para responder rápidamente a los estándares de calidad a escala mundial, estos cambios tuvieron mayor repercusión en la producción de bienes y servicios de las organizaciones para buscar eficiencia, productividad, calidad y satisfacción de sus clientes.

Manganelli, R. L. y Klein, M. M. (1995) señala que:

Hace un siglo en la guerra de Estados Unidos con España, la marina de los Estados Unidos disparó un total de 9500 proyectiles de los cuales sólo 121 hicieron impacto alguno; sin embargo, Sowden Sims, un oficial de artillería naval se basó en amplios cálculos y adecuaciones al proceso tenían un potencial de incrementar y optimizar la precisión de tiro de un cañón en altamar con más de 3000 por ciento sin costos adicionales, sin necesidad de usar tecnología adicional y de aumentar al personal de maniobra (pp. 3-6).

La reingeniería de procesos de negocios o también conocida en inglés Business Process Management – BPR, es una de las herramientas de gestión que surge a finales de la década de los 80 de la mano de los pioneros Michael Hammer y James Champy. Esta herramienta sirve como estímulo para las empresas que buscan enfrentarse a nuevos retos de clientes exigentes, innovar en nuevas formas de producción de bienes y servicios, estar vigente en la alta competencia y, por último, el riesgo que se asume con este cambio radical de la organización.

### **1) Definición de la reingeniería**

Según Hammer, M. y Champy, J. (1994), la reingeniería significa “empezar de nuevo”, abandonar todo lo desarrollado y conocido y comenzar desde cero con la creación del nuevo enfoque desde una hoja en blanco, sin chapucear con lo que ya existe, ni realizar mejoras incrementales, no se trata de remendar nada (pp. 33-34).

“La reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de



rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez”. (Hamer & Champy, 1994, p. 34)

Johansson (2008) afirma que:

La reingeniería de procesos es el método mediante el cual una organización puede lograr un cambio radical en el costo, tiempo, servicio y calidad, mediante la aplicación de varias herramientas y técnicas alineadas al negocio y orientados hacia el cliente en lugar de una serie de funciones y actividades organizacionales.

Hamer & Champy (1994), menciona que: La reingeniería es como plantear el siguiente escenario: Si yo fuera a crear hoy esta empresa, sabiendo lo que hoy sé y el actual estado de la tecnología ¿Cómo resultaría? (p. 51), en otras palabras lo que busca la reingeniería es obtener resultados radicales dejando de lado los sistemas y procesos actuales de la organización e iniciar desde cero nuevas formas de realizar el trabajo.

Para entender el concepto de reingeniería existen cuatro palabras claves: fundamental, radical, espectacular y procesos. (M. Hamer & Champy, 1994).

Estas palabras son claves debido a que:

- Una reingeniería buscará el qué y el cómo, qué debe hacer una organización y cómo debe hacerlo.
- Los cambios en el diseño deberán ser radicales (desde la raíz y no superficiales) dejando de lado las actividades cotidianas.
- Las mejoras esperadas deben dar saltos gigantescos de rendimiento por el impacto que generan éstas.

- Los cambios se deben enfocarse únicamente sobre los procesos que agregan valor a la organización.

## 2) ¿Qué es un proceso?

Hamer & Champy (1994) definen: “un proceso de negocios como un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto encaminadas a entregar algo de valor a un cliente”, en otras palabras, un proceso es un conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios que tienen como finalidad cumplir un objetivo específico (p.37).

Según Bravo (2011) “un proceso es una totalidad que cumple con un objetivo completo y que agrega valor al cliente”. Es importante considerar que el resultado de un proceso debe satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente (P. 27).

Para Hamer & Champy (1994), “los administradores que comprendan y acepten el concepto de trabajo basado en procesos contribuirán a que sus empresas vayan a la cabeza; los que no, se quedarán atrás”. Además, también señalan que “no son los productos sino los procesos que los crean los que llevan a las empresas al éxito a la larga” (P.29-30).

En relación a los procesos empresariales, Rodenes, Arango, Puig y Torralba (2009) definen un proceso de negocio “como un conjunto de tareas lógicamente relacionadas que se efectúan con objeto de obtener un determinado resultado”, entre

los procesos de negocios se cuentan con el diseño de productos, adquisición de servicios, contratación de empleados, pago proveedores entre otros (p .10).

Los procesos y no las organizaciones son el objeto de la reingeniería. Las personas piensan en los departamentos individuales, no acerca del proceso en que todos ellos participan. (Hamer & Champy, 1994, p. 124-125)

### **3) Las 3Cs: Clientes, Competencia y Cambio**

Las 3Cs son factores importantes que exigen flexibilidad y rápidas reacciones para los negocios y en las organizaciones (Hamer & Champy, 1994, p. 25), por citar un ejemplo para el éxito de las empresas dedicadas a la producción en serie, mantener su posición, la estabilidad y el crecimiento, el foco debe estar centrado en la innovación en sus procesos y modelos de negocio.

M. Hamer & J. Champy (1994) “Hoy los clientes les dicen a los proveedores qué es lo que quieren, cuándo lo quieren, y cuánto pagaran. “Los que mandan ya no son los vendedores: son los clientes” (P. 19). Ante un mundo tan cambiante los consumidores constantemente tienen nuevas necesidades que el mercado debe satisfacer.

Si una compañía no puede plantarse hombro a hombro con las organizaciones del mismo rubro en una categoría competitiva, pronto no tendrá lugar. (Hamer & Champy, 1994). Las organizaciones que no innovan y no realizan un cambio constante en sus procesos probablemente en un futuro dejen de existir.

#### **4) Organizaciones que utiliza la reingeniería**

De acuerdo a lo señalado por Hammer y Champy las empresas pueden clasificarse en tres tipos como son:

- Las compañías que se encuentran en graves dificultades con grandes pérdidas y falta de ingresos: en esta primera categoría las empresas están necesitadas de un cambio, su servicio a los clientes es tan sumamente malo que los consumidores se quejan abiertamente. Esta compañía si necesita mejoras inmensas que no tiene remedio de realizar el cambio.
- Las compañías cuya administración tiene la provisión de detectar que se avecinan problemas: están compañías aún no se encuentran en dificultades, tienen la visión de iniciar un plan de reingeniería antes de caer en la adversidad. Ante la entrada de nuevos competidores, nuevos segmentos de mercados, clientes exigentes, cambios regulatorios y las tendencias de las tecnologías de información, resulta necesario aplicar esta herramienta de gestión.
- Las empresas que emprende la reingeniería en óptimas condiciones: las empresas disruptivas y amantes del cambio y de la innovación, que no tienen dificultades visibles ni ahora, ni en el horizonte, pero su administración tiene aspiraciones y energía para estar vigente en la alta competencia.

#### **5) Tipos reingeniería**

Según Lefcovich (2010), la reingeniería tiene tres tipos de enfoques que pueden ser implementados en las organizaciones:

- Reingeniería de procesos para mejorar costos: cuando la estrategia de la compañía busca reducir sus precios de venta optimizando sus recursos humanos, físicos y monetarios contribuyendo con agregar mayor valor a los procesos estratégicos de la organización y para mantenerse frente a la presión de los consumidores y de la competencia.
- Reingeniería de procesos para lograr ser el mejor de la clase: en la actualidad la mayoría de las empresas buscan estar vigente en constante evolución para estar al ritmo de la competencia dado a que si no lo consiguen podrían ser devorados rápidamente y quedar fuera de competencia.
- Reingeniería de procesos para realizar un punto de innovación radical: para las empresas proyectadas con enfoque disruptivo de estar a la vanguardia de las últimas tendencias en tecnología dado que por su naturaleza su competencia ejerce mayor presión y posición en diversos mercados.

## **6) Condiciones para aplicar una reingeniería**

Hamer & Champy (1994) indica que “se debe apelar a la reingeniería únicamente cuando exista la necesidad de volar todo. La mejora espectacular exige volar lo viejo y cambiarlo por algo nuevo” (P. 35).

La reingeniería va en contra del paradigma de Adam Smith: división de trabajo, economías de escala y todos los instrumentos de la economía. (Hamer & Champy, 1994).



- Es importante reconocer la necesidad previamente y qué se busca con ello
- Desarrollar un consenso ejecutivo para la toma de decisiones.
- Brindar capacitaciones y entrenamiento al equipo que aplicará la reingeniería
- Elaborar un plan de trabajo y de transición

## **Etapa 2 Identificación.**

Aquí identificamos los procesos críticos alineados con la estrategia de la organización:

- Se identifican a los clientes internos y externos.
- Representación gráfica del modelo de negocio y de procesos.
- Dentro de un mapa de capacidades se identifican las actividades que agregan mayor valor al proceso.
- Análisis del flujo de trabajo del proceso estratégico
- Análisis del valor que aporta al proceso.
- Fijar prioridades del proceso seleccionado

## **Etapa 3 Visión.**

Se busca, se analiza y se estructura las oportunidades de avance para los procesos.

- Análisis del flujo de trabajo del proceso estratégico
- Análisis del valor que aporta al proceso.
- Uso del benchmarking.
- La visualización 360 grados.
- Adecuada plan de gestión del cambio.

## **Etapa 4 Solución.**

Divido en dos partes, las cuales se efectúan en forma simultánea:

Diseño técnico.

- Flujo de trabajo del proceso
- Evaluar la estrategia y su reinversión
- La gestión del cambio, la administración del proyecto y la facilitación.

Diseño social.

- Concientizar a los empleados
- Óptimo sistema de compensación por homologación
- La gestión del cambio, la administración del proyecto y la facilitación
- Las recompensas, bonos y los incentivos a empleados y a personal externo de la organización.

### **Etapas 5 Transformación.**

Lanzamiento de versiones piloto y de producción de los nuevos procesos.

- Representación gráfica del diagrama de procesos.
- Fomentar la formación de equipos
- Espíritu de mejora continua
- Métricas que permitan optimizar el rendimiento
- La gestión del cambio, la administración del proyecto y la facilitación.

## **9) Tipos de procesos**

Según Bravo (2011) indica que los procesos se clasifican en:

### **Procesos Estratégicos**

Relacionados con determinación de la visión, misión, valores, objetivos estratégicos, programas entre otros componentes, se monitorea constantemente el



cumplimiento de los objetivos mediante indicadores estratégicos y de gestión con definiciones estratégicas actualizadas, y por consiguiente la forma de comunicar dicha estrategia a toda la organización para incentivar a todos los integrantes de la organización.

### **Procesos clave o de negocio**

Son aquellos relacionados directamente con la misión de la organización y las que satisfacen las necesidades específicas de los clientes internos y externos. Regularmente se visualizan en mayor cantidad en organizaciones de mayor tamaño que las pequeñas empresas, sin embargo es importante señalar que mientras más focalizado se encuentre la organización menor será el número de procesos.

### **Procesos de apoyo**

Llamados también procesos secundarios que sirven de soporte a la organización con servicios internos necesarios para realizar los procesos de negocio.

## **1.2.2. Bases Teóricas de la Segunda Variable: Proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental**

### **1) Gestión documental**

La gestión documental contempla la recepción, clasificación, registro, digitalización, distribución, información, control y notificación de los documentos de una entidad u organización en el desarrollo de sus actividades y qué tratamiento deben recibir a lo largo de sus diferentes etapas para mantenerse auténticos, íntegros, fiables y reusables.

## **2) Modelo de Gestión Documental**

El modelo se apoya en componentes interrelacionados que facilitan a las organizaciones la implementación y el mantenimiento de la documentación generada por las instituciones públicas con un enfoque alineado a procesos.

A su vez, facilita la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los documentos, por consiguiente, el intercambio de los mismos técnica y legalmente válidos entre los diferentes sistemas de gestión documental de las organizaciones del sector público, según Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI.

Se precisa señalar que, los procesos de la gestión de documentos son: (Información y Documentación. Gestión de Documentos ISO/TR 15489-1, 2006, p. 22-25)

- Incorporación: documento creado o recibido en la organización para informar un asunto o tema de interés público o privado
- Registro: dejar evidencia de la inclusión de un documento a un sistema de gestión documental asignándole un código único
- Clasificación: categorizar los documentos que se generan en la entidad pública para facilitar su disponibilidad y monitorear su seguimiento de manera estructurada y ordenada.
- Acceso y seguridad: permisos restringidos de acuerdo a las necesidades de la entidad pública para garantizar su supervisión y control.

- Disposición: identificación y ubicación de la documentación que atestigua y fácilmente identificables en el sistema de gestión documental.
- Almacenamiento: garantizar la buena gestión de los documentos, así como también la disposición y la protección de los mismos.
- Trazabilidad: medida de seguridad para las entidades públicas para monitorear las operaciones al registro en el sistema de gestión documental.

Finalmente, en el Modelo de Gestión Documental del Gobierno Vasco – MGD (2011), se señala que las funciones primordiales de la gestión de documentos son: creación, captura, incorporación, almacenamiento, utilización, difusión, consulta, conservación y eliminación.

### **3) Proceso de despacho**

Son todas las actividades de emisión y verificación que una organización debe realizar para la admisión de documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica o por una dirección funcional de la entidad pública o privada.

Los pasos para elaborar el despacho de documentos son:

- Elaboración: creación de documentos que pueden ser oficios, cartas, entre otros.
- Firma: autenticar y autorizar la emisión del documento.
- Traslado: derivación al área de trámite documentario.
- Verificación: revisión de la información con todos sus anexos y requisitos completos.
- Numeración y fechado: colocar orden y estandarizar el formato de los documentos.

- Registro: digitalización y creación de un registro en el sistema de trámite documentario.
- Separación: derivar al área responsable del envío
- Envío: trasladar el documento al destinatario final.
- Recepción de cargo: es el documento que asegura que la entidad de destino haya recibido correctamente la correspondencia.

#### **4) Proceso de recepción**

Son todos los documentos que son recibidos y validados que sean de competencia de la entidad para efectos de su registro e inicio de su trámite correspondiente.

En este proceso se identifican las siguientes actividades:

- Medios de recepción: pueden ser recibidos por el área responsable del trámite documentario o de manera electrónica (fax, correo, página web, otros)
- Recibo de documentos oficiales: todos los tipos de documentos formales que pueden ser oficio, carta, solicitud, entre otros que cumplen con los requisitos estipulados por la entidad
- Verificación de documentos: revisar que la documentación esté completa y con los requisitos de admisión a trámite
- Cargo o constancia de recibo: es el sello de la entidad que valida que la entidad haya recepcionado el documento.

## **5) Firma digital**

De acuerdo a lo regulado por el artículo 141-A del código civil; o su firma electrónica, emitida conforme a lo regulado por la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, en todo tipo de documentos de carácter laboral, el empleador o funcionario público puede reemplazar su firma ológrafa y el sellado manual por su firma digital institucional (Decreto Legislativo N°1310, 2016).

Mediante el modelo de gestión documental, las entidades del sector público pueden interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el despacho y recepción de documentos electrónicos mediante la PIDE, Plataforma de Interoperabilidad del Estado, que es administrado y gestionado por la PCM a través de la SEGDI.

### **1.3. Definición de términos básicos**

#### **1) Ciudadano digital**

Es aquel que hace uso de las tecnologías digitales y ejerce sus derechos y deberes en un entorno digital seguro.

#### **2) Firma digital**

Es un mecanismo criptográfico que asocia la identidad de una persona al mensaje o documento utilizada para validar la autenticidad, y la integridad de un mensaje, software o documento digital. Finalmente, garantiza la autenticidad, integridad y el no repudio mas no garantiza la confidencialidad.

### **3) Gobierno digital**

El uso estratégico de las tecnologías digitales y de datos de la administración pública para la creación de valor público, compuesto de un ecosistema constituido por actores del sector, ciudadanos e interesados quienes contribuyen con iniciativas y servicios digitales asegurando el respeto de los derechos de los ciudadanos.

### **4) MGD**

Modelo de Gestión Documental basado en la implementación de un marco normativo liderado por la SEGDI de la PCM, sustentado buenas prácticas y estándares de gestión documental que permitan a las entidades del sector público intercambiar documentos electrónicos mediante la plataforma PIDE.

### **5) OTDA**

Oficina de Trámite Documentario y Archivo del Ministerio de Comercio Exterior encargada de administrar la gestión documental y de la recepción de la documentación presentada por los administrados ciudadanos y entidades de otros sectores, así como la distribución de la misma. Es responsable de registrar los datos de los nuevos administrados al STD.

### **6) PIDE**

Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado es una infraestructura tecnológica administrada por la SEGDI de la PCM que facilita la implementación del uso de los servicios públicos en línea por medios electrónicos y el intercambio electrónico de los datos entre entidades del sector público a través de conectividad a internet, telefonía móvil y otros medios de carácter tecnológicos.

## **7) Política de la Gestión Documental**

Política de la gestión documental del Ministerio de Comercio Exterior aprobada por R.M. N°368-2018-MINCETUR conforme al siguiente detalle: El Mincetur es la entidad pública del poder ejecutivo responsable de definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y turismo en el país como órgano rector del sector, se encuentra comprometida con la Gestión Documental de manera eficaz, eficiente y transparente.

## **8) Rápida Re**

Es una metodología dividida en cinco fases preparación, identificación, visión, diseño técnico y social y transformación, que permite a las organizaciones obtener resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales en los procesos estratégicos de la organización.

## **9) SEGDI**

Es la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien se encarga de liderar los procesos de innovación tecnológica y de transformación digital en el estado peruano.

## **10) STD**

Es el sistema que establece la automatización del proceso de trámite documentario en la recepción, registro, verificación, clasificación, digitalización, distribución y entrega de la documentación.

## **11) Valor Público**

Son las actividades que se descomponen dentro de un proceso estratégico dentro de la gestión pública y del sector que se dirige que genera un impacto positivo mayor frente a las expectativas y necesidades de los administrados y ciudadanos.



## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada**

#### **2.1.1. Hipótesis principal**

La percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

#### **2.1.2. Hipótesis derivadas**

H1. La percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

H2. La percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

H3. La percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

H4. La percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

## **2.2. Variables y definición operacional**

### **2.2.1. Variable independiente: Reingeniería de negocios**

La reingeniería de negocios es definida como “la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez”. (Hamer & Champy, 1994, p. 34).

La reingeniería comprende las siguientes etapas: preparación, identificación, visión, diseño técnico, diseño social y transformación.

### **2.2.2. Variable dependiente: Proceso de despacho y recepción de la gestión documental**

El proceso de gestión documental se define como el tratamiento administrativo que se le debe dar al ciclo de vida de un documento o grupos de documentos con la finalidad de facilitar su utilización y conservación, en otras palabras, es el conjunto de actividades para el manejo y organización de documentos, desde su origen hasta su destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y su conservación mediante un Modelo de Gestión Documental.

Asimismo, el proceso de despacho y recepción facilita la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los documentos, así como también el intercambio de documentos electrónicos técnica y legalmente válidos entre los diferentes sistemas de gestión documental de las entidades del sector público.

La gestión documental comprende las siguientes dimensiones: reducción de costos, tiempos de respuesta, calidad de servicio, innovación tecnológica.

### 2.2.3. Definición operacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional (Indicador de cumplimiento)
<b>Variable independiente:</b> Reingeniería de negocios	Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para lograr mejoras espectaculares en medidas críticas y de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio, innovación y rapidez	Preparación	Cambio de la política de gestión documental e incremento de la demanda de los administrados
		Identificación	Procesos que agregan valor a los objetivos de la política de la gestión documental
		Visión	Características primarias que distinguen el proceso rediseñado del actual
		Diseño técnico	Rendimiento del proceso
		Diseño social	Cultura organizacional, dotación del personal
		Transformación	Resultados de la implementación



Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional (Indicadores)	Ítems del cuestionario
		Tiempo de respuesta	Atención de solicitudes	Se despacharon y se recibieron los documentos en forma automática y en tiempo real Las notificaciones fueron recibidas en línea y en tiempo real ¿Se redujeron los tiempos de espera o de tiempos en cola de los documentos? Se optimizó el tiempo de firma o visado de un documento o bloque de documentos
		Innovación tecnológica	Transformación digital	Se automatizó el proceso de firmar o visar documentos con el uso de la firma digital La disponibilidad de información fue a través de un canal en línea Cuenta con un sistema acorde con el Modelo de la Gestión Documental impulsado por la PCM
			Normativas	Se cumplió con la normativa que aprueba el Modelo de Gestión Documental RS N° 001-2017-PCM/SEGDI Se cumplió con reducir la brecha de la modernización de la gestión pública del estado peruano La entidad cuenta con una Política de Gestión Documental aprobada
			Capacitación	Se cuenta con personal capacitado para operar el Modelo de Gestión Documental Se cuenta con personal capacitado para el uso de la firma digital

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

Se realiza una investigación aplicada que busca resolver los problemas cotidianos asociados en el despacho de documentos a los administrados y en recibir las solicitudes de información en una atención oportuna de la gestión administrativa en una entidad pública, y mediante diferentes alternativas se selecciona la mejor solución para resolverlas a través de una implementación de una reingeniería de negocios.

Se investiga el proceso de la gestión documental para reinventarla con innovaciones tecnológicas y nuevas herramientas de análisis empresarial, se utiliza un diseño cuantitativo, ya que se utilizará la estadística para los analizar resultados que tienen como finalidad reinventar el proceso de gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y la comunicación e interoperabilidad con otras entidades del estado peruano, contribuyendo con las regulaciones de la modernización en los procesos del estado peruano, y además de buscar describir las características de la población por las cuáles se busca cómo mejorar la satisfacción y bienestar agregando valor público para el ciudadano.

Al utilizar esta información las entidades de todos los sectores del estado tendrán una herramienta importante para mantener la información íntegra, rápida, descentralizada y consolidada para cada entidad pública y para el beneficio al administrado.

La investigación es de tipo descriptivo comparativo, porque actualmente el nivel de conocimiento del tema es amplio y conocido, y se busca comparar el antes y después de la implementación de la reingeniería de procesos de negocios en el proceso de gestión documental en el ministerio. El tipo de instrumento que se utiliza para la investigación son encuestas y cuestionarios.

### **3.2. Diseño muestral**

La población está constituida por todos los ciudadanos o administrados que solicitan información mediante mesa de partes física o virtual en el Mincetur. Los criterios de inclusión y exclusión son los siguientes considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

- Administrados que pueden ser trabajadores del Mincetur que participan directamente o indirectamente en el proceso de despacho y recepción documental con no menor a dos años de antigüedad, y sean contratados bajo cualquier modalidad del estado que han tramitado información por mesa de partes en el 2019,
- Administrados que pueden ser trabajadores de otras entidades públicas que son parte del poder ejecutivo del estado peruano y que en alguna oportunidad hayan interoperado o intercambiado documento mínimo una vez con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo durante el 2019,
- Los ciudadanos que solicitaron información en el primer trimestre del sector comercio exterior o turismo que posea el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo o que abarca una información consolidada con sectores de otras entidades públicas involucradas,



Considerando estos criterios, el tamaño de la población asciende a 220 personas que participan en el proceso del modelo de gestión documental.

Del total de las personas que participan en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior del estado peruano (N=220), fueron seleccionadas aleatoriamente 140. Se usó un muestreo probabilístico estratificado.

Se utilizó el procedimiento de asignación proporcional para la asignación de tamaños muestrales a los diferentes subgrupos en el muestreo estratificado. Se obtuvo a través de una tabla de números aleatorios. El marco muestral se presenta en la siguiente tabla:

Subgrupo	Población	Muestra	Proporción n/N (%)
OTDA del MINCETUR	20	10	9.09
Direcciones Generales del MINCETUR	50	42	22.72
PCM	20	13	9.09
MINEM	10	13	4.55
INGEMMET	10	13	4.55
PRODUCE	10	13	4.55
Administrados	100	52	45.45
Total	220	132	100

Para calcular el tamaño de la muestra se consideraron los siguientes supuestos:

Tamaño de muestra: (n)

Tamaño poblacional (N): 220

Error máximo admisible (e): 5%

Nivel de confianza: 95% (equivale a  $z=1.96$ )

Tamaño de la proporción: 50% (equivale a  $p=0.5$ )

Proporción que no poseen la característica (q): 50% (equivale  $1-p$ )

La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 220}{0.05^2 \cdot (220-1) + 1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 140.12$$

Como resultado se obtuvo un tamaño muestral de 140, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizará un cuestionario estructurado que contiene una escala de aceptación hacia el proceso de gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

El cuestionario estructurado está dirigido a los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior, a los trabajadores de otras entidades del sector público y a los administrados.

La escala de aceptación hacia el proceso de la gestión documental está conformada por 25 ítems de tipo respuesta analógicas. Cada uno de estos ítems tiene cinco opciones de respuestas y escaladas a través del procedimiento Likert: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En la presente investigación se realizó un estudio piloto para adaptar el lenguaje del instrumento a la muestra, puesto que los participantes están conformados por

trabajadores del Mincetur, de otras entidades del estado, y los administrados. Se presenta una copia del instrumento en los Anexos.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Con el objetivo de comparar los resultados pre y post implementación de la reingeniería de negocios se aplicó una técnica estadística no paramétrica, ya que los datos no se ajustan a una distribución normal, siendo esta la prueba de signos para muestras relacionadas. Para el procesamiento estadístico de los resultados recogidos de las encuestas se realizó mediante el software SPSS, las tablas y los gráficos se realizarán mediante Excel.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de Confiabilidad

*Interpretación según el valor del coeficiente de confiabilidad*

Rango del coeficiente de confiabilidad	Nivel de confiabilidad
[0,80 ; 1,00]	Muy alta
[0,60 ; 0,80)	Alta
[0,40 ; 0,60)	Moderada
[0,20 ; 0,40)	Baja
< ; 0,20)	Muy baja

**Fuente:** Adaptado de Corral (2009)

#### 4.1.1. Análisis de Confiabilidad del instrumento en la Pre Implementación de la

#### Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

#### Proceso de Despacho y Recepción (Pre Reingeniería)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	25

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, pre reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad ( $\alpha = 0,967$ ).

## Calidad de Servicio (Pre Reingeniería)

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,909	9

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, pre reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PreD1P01	31,55	31,444	0,783	0,893
PreD1P02	31,49	31,518	0,754	0,895
PreD1P03	31,59	31,252	0,715	0,897
PreD1P04	31,71	30,580	0,720	0,897
PreD1P05	31,67	31,791	0,642	0,903
PreD1P06	31,66	32,181	0,668	0,901
PreD1P07	31,61	31,735	0,637	0,903
PreD1P08	31,56	31,758	0,643	0,902
PreD1P09	31,61	30,988	0,665	0,901

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

## Reducción de costos (Pre Reingeniería)

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,846	4

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, pre reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PreD2P10	12,31	4,531	0,748	0,776
PreD2P11	12,51	4,813	0,595	0,843
PreD2P12	12,50	4,640	0,677	0,807
PreD2P13	12,16	4,685	0,717	0,790

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

## Tiempo de respuesta (Pre Reingeniería)

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	4

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, pre reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PreD3P14	12,61	4,843	0,792	,849
PreD3P15	12,74	4,308	0,826	0,832
PreD3P16	12,60	4,587	0,814	0,838
PreD3P17	12,85	4,762	0,627	0,912

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

#### Innovación tecnológica (Pre Reingeniería)

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,930	8

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano,

antes de la implementación de la reingeniería, pre reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PreD4P18	27,92	24,821	0,726	0,923
PreD4P19	27,98	23,518	0,753	0,921
PreD4P20	28,14	24,075	0,801	0,918
PreD4P21	28,17	23,280	0,819	0,916
PreD4P22	28,16	23,874	0,757	0,921
PreD4P23	28,36	23,066	0,784	0,919
PreD4P24	28,01	24,971	0,726	0,923
PreD4P25	28,17	24,733	0,715	0,924

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.



#### 4.1.2. Análisis de Confiabilidad del instrumento en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

##### Proceso de Despacho y Recepción (Post Reingeniería)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	25

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, post reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad ( $\alpha = 0,962$ ).

##### Calidad de Servicio (Post Reingeniería)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	9

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, post reingeniería, presentan una muy alta confiabilidad.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PostD1P01	32,22	26,548	0,701	0,882
PostD1P02	32,19	25,850	0,742	0,878
PostD1P03	32,24	26,991	0,625	0,888
PostD1P04	32,45	26,508	0,663	0,885
PostD1P05	31,86	28,051	0,608	0,889
PostD1P06	32,18	27,601	0,678	0,884
PostD1P07	32,22	27,512	0,574	0,892
PostD1P08	32,08	27,497	0,662	0,885
PostD1P09	31,99	27,647	0,706	0,882

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

### Reducción de costos (Post Reingeniería)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	4

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, post reingeniería, presentan una alta confiabilidad.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PostD2P10	11,95	4,206	0,469	0,725
PostD2P11	11,88	3,992	0,515	0,700
PostD2P12	12,07	3,995	0,552	0,677
PostD2P13	11,82	4,177	0,636	0,640

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

### Tiempo de respuesta (Post Reingeniería)

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	4

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, post reingeniería, presentan una alta confiabilidad.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PostD3P14	12,06	5,816	0,613	0,888
PostD3P15	11,87	5,393	0,738	0,846

PostD3P16	12,01	4,338	0,842	0,800
PostD3P17	12,08	4,648	0,781	0,827

Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

### Innovación tecnológica (Post Reingeniería)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,883	8

Los ítems del instrumento destinados a la medición de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, post reingeniería, presentan una alta confiabilidad.

### Estadísticas de total de elemento

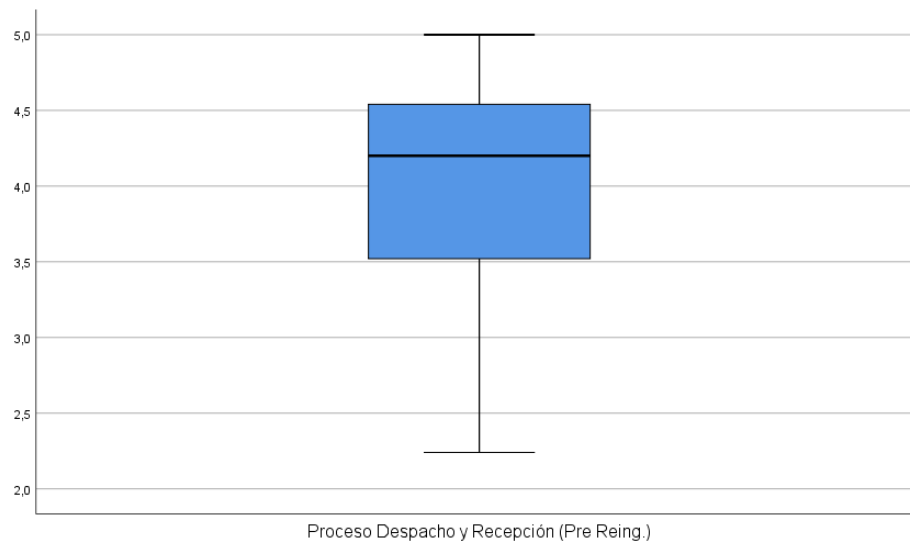
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PostD4P18	28,34	20,095	0,770	0,856
PostD4P19	28,44	20,292	0,691	0,864
PostD4P20	28,26	19,793	0,747	0,858
PostD4P21	28,02	20,985	0,585	0,875
PostD4P22	27,91	21,596	0,607	0,872

PostD4P23	28,23	21,286	0,664	0,867
PostD4P24	28,27	21,091	0,575	0,876
PostD4P25	28,13	21,739	0,569	0,876

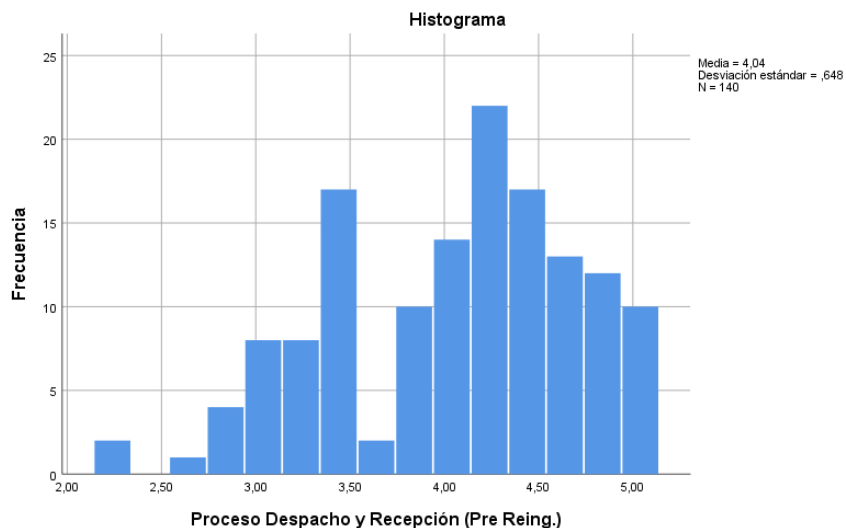
Como el valor del coeficiente de confiabilidad no mejora su interpretación retirando algún ítem del instrumento, entonces, todos los ítems son pertinentes.

### 4.1.3. Análisis Exploratorio de Datos en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

#### Proceso de Despacho y Recepción (Pre Reingeniería)

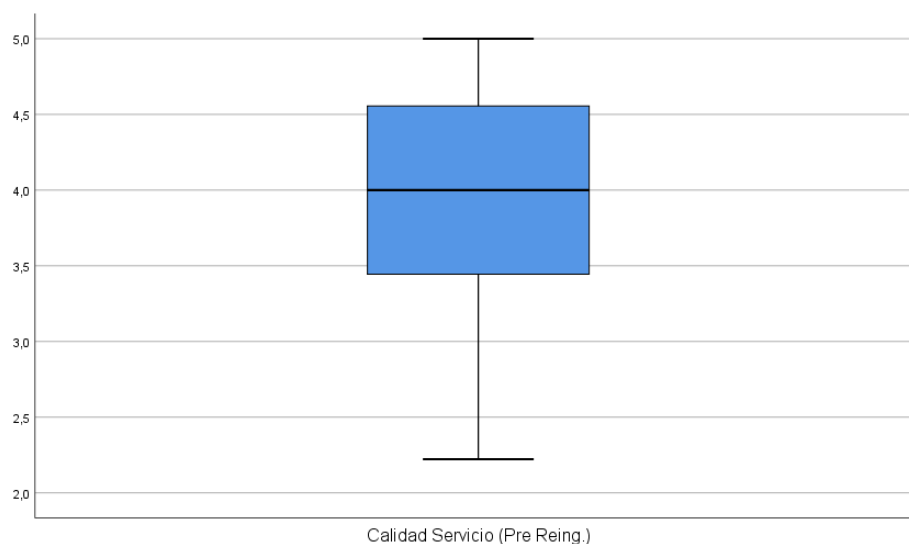


No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería.



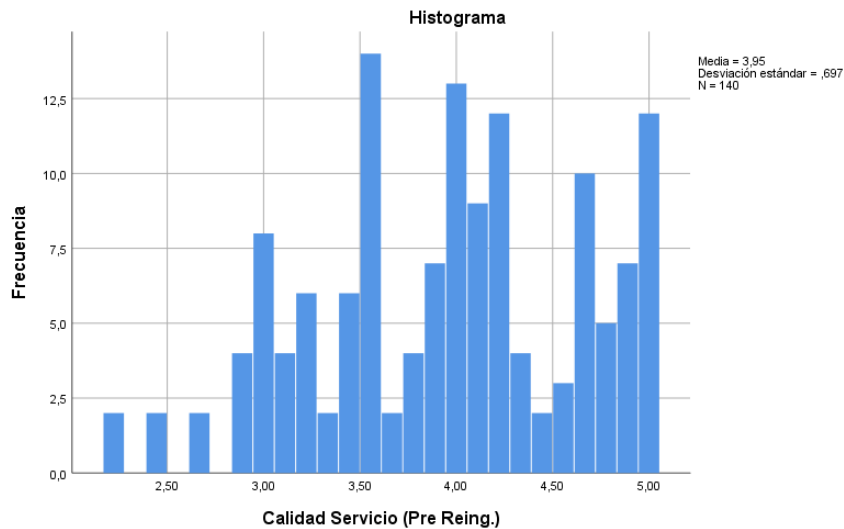
Se observa que los datos de la percepción del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

### Calidad de Servicio (Pre Reingeniería)



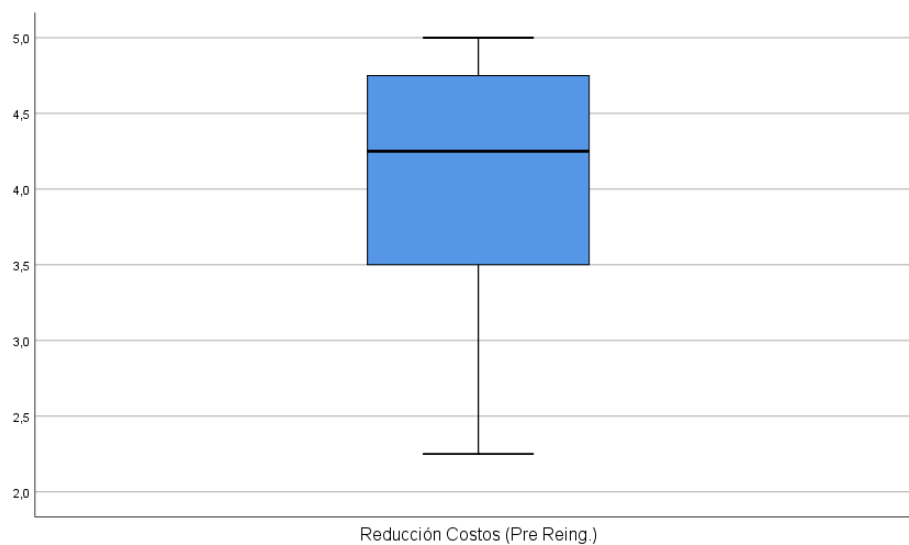
No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental

en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería.



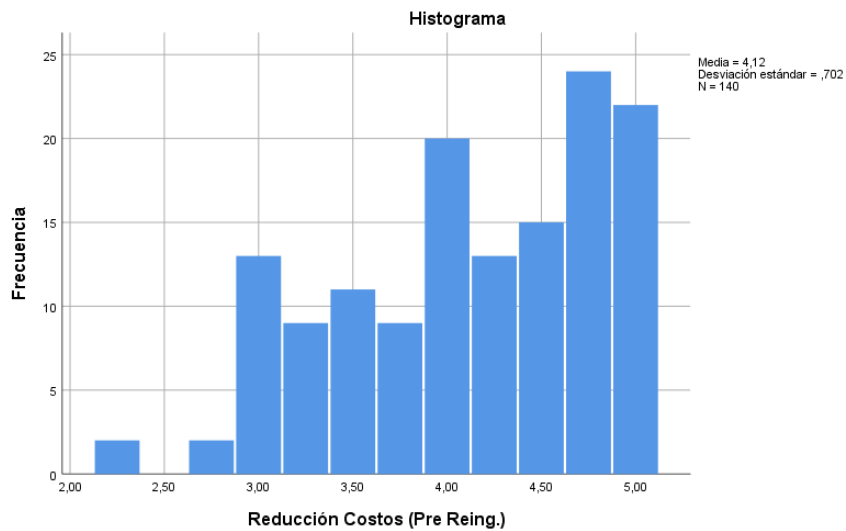
Se observa que los datos de la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

### Reducción de costos (Pre Reingeniería)



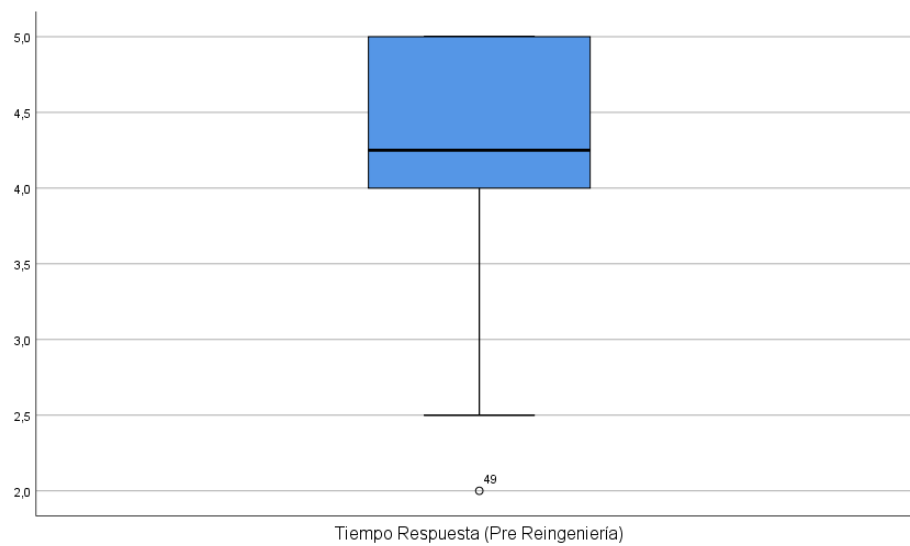


No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería.

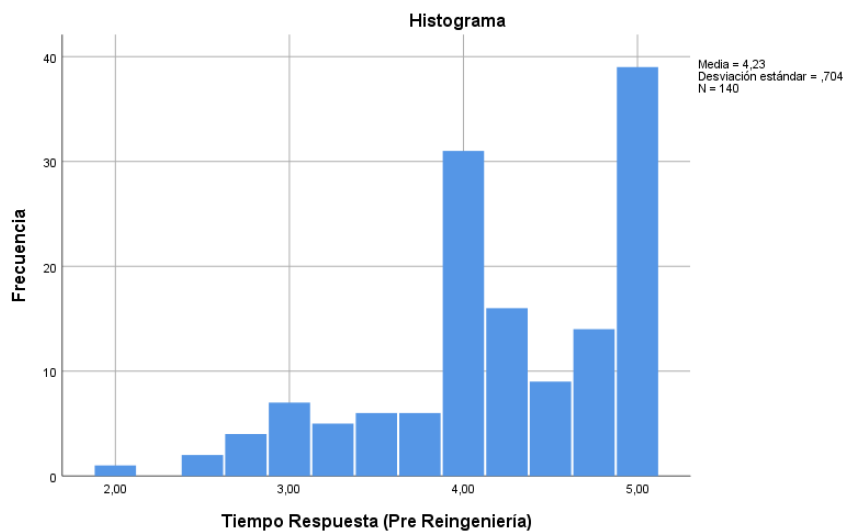


Se observa que los datos de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

## Tiempo de respuesta (Pre Reingeniería)



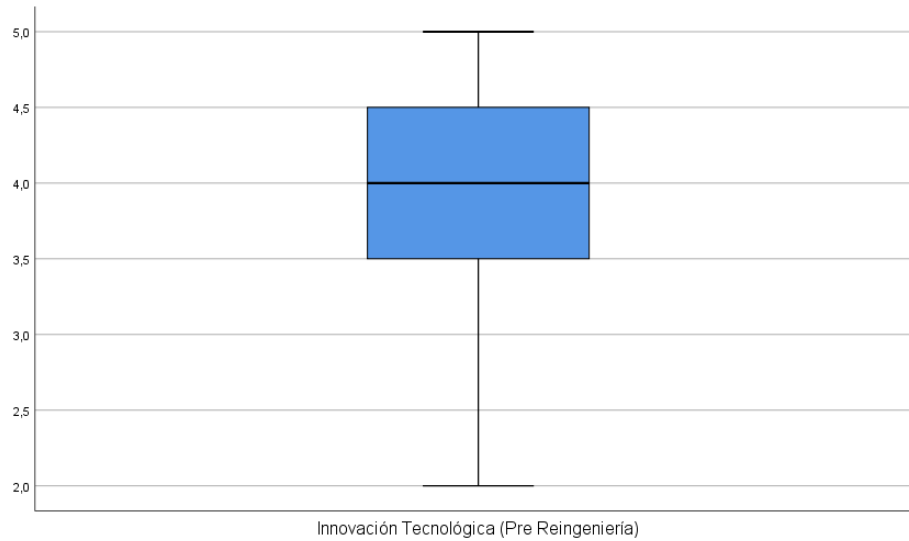
Se observa un dato discordante inferior, observación #49, en la medición de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería.



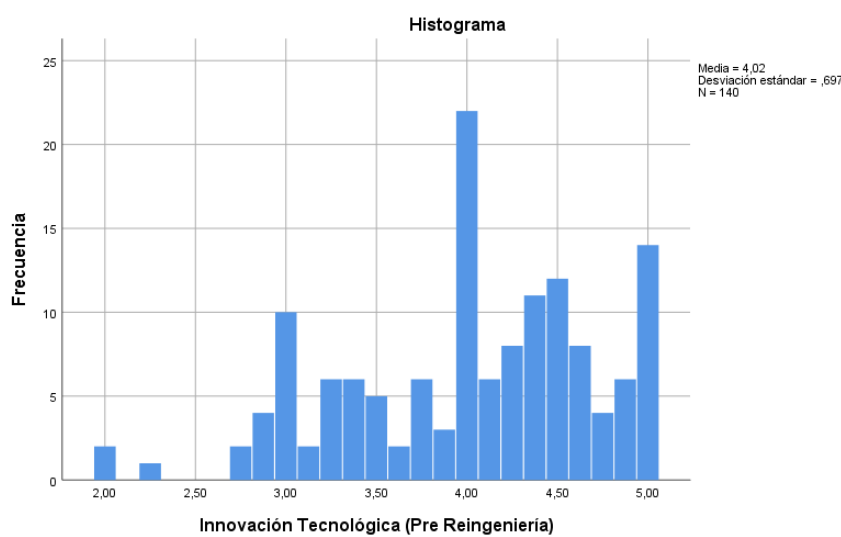
Se observa que los datos de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería,

presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará, posteriormente, mediante un contraste de hipótesis.

### Innovación tecnológica (Pre Reingeniería)



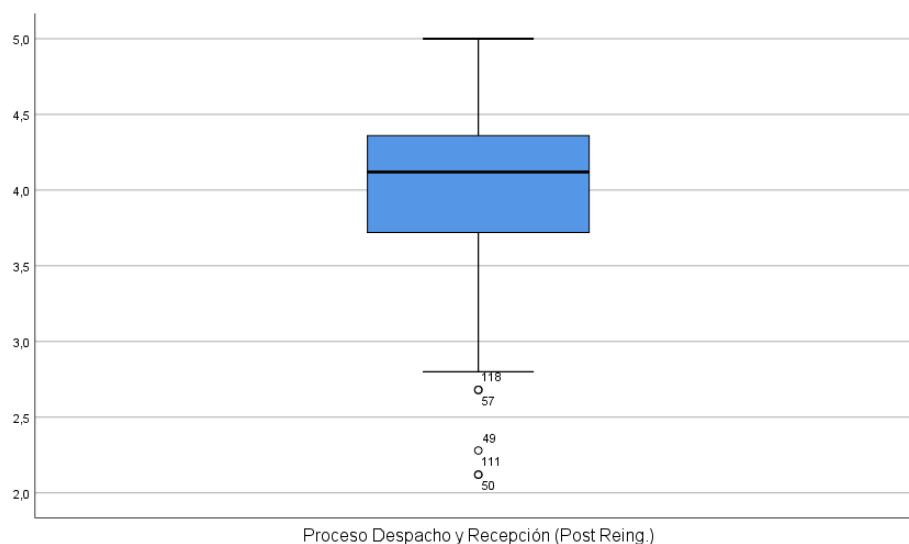
No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería.



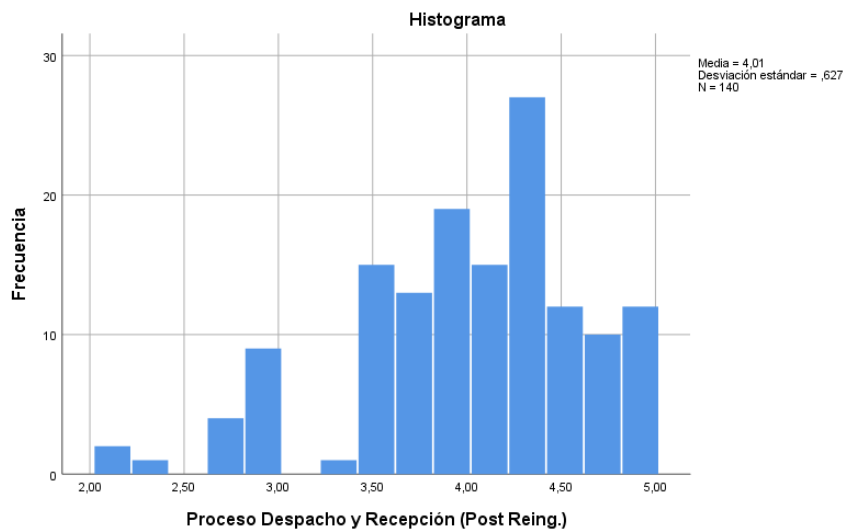
Se observa que los datos de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, antes de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

#### 4.1.4. Análisis Exploratorio de Datos en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

##### Proceso de Despacho y Recepción (Post Reingeniería)

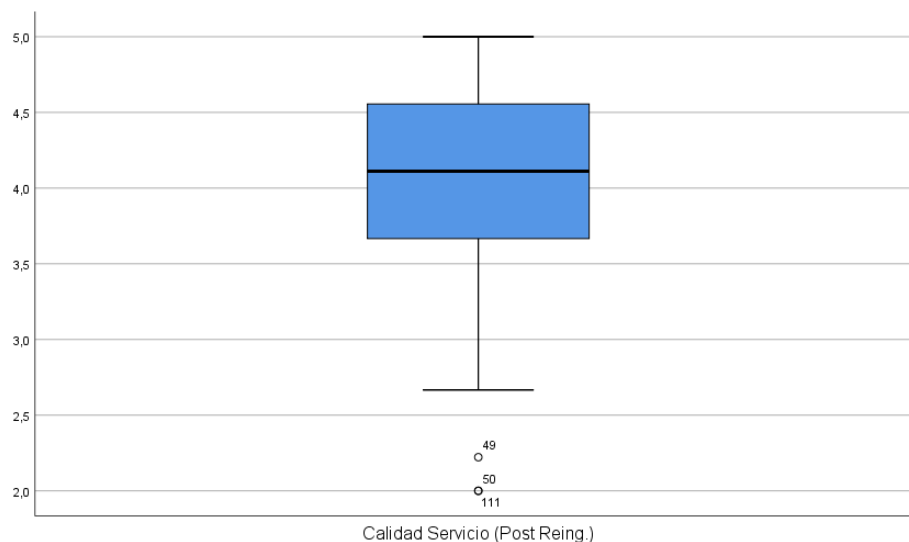


No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería.



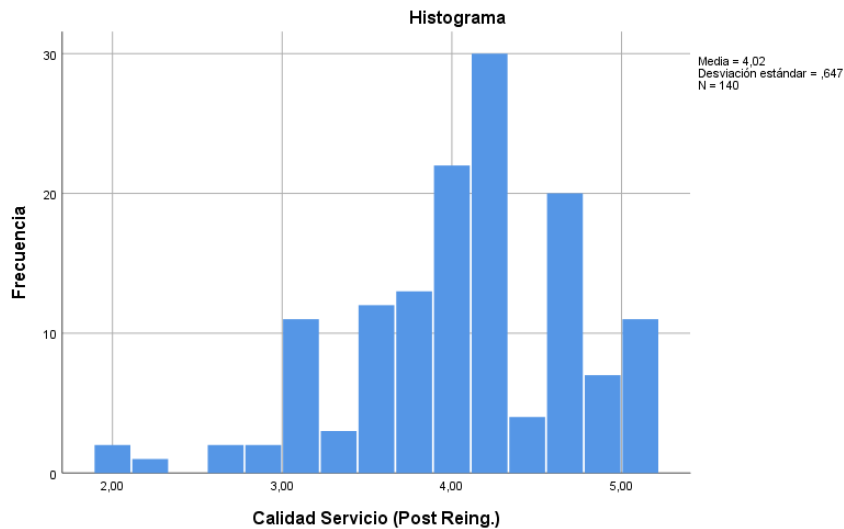
Se observa que los datos de la percepción del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

### Calidad de Servicio (Post Reingeniería)



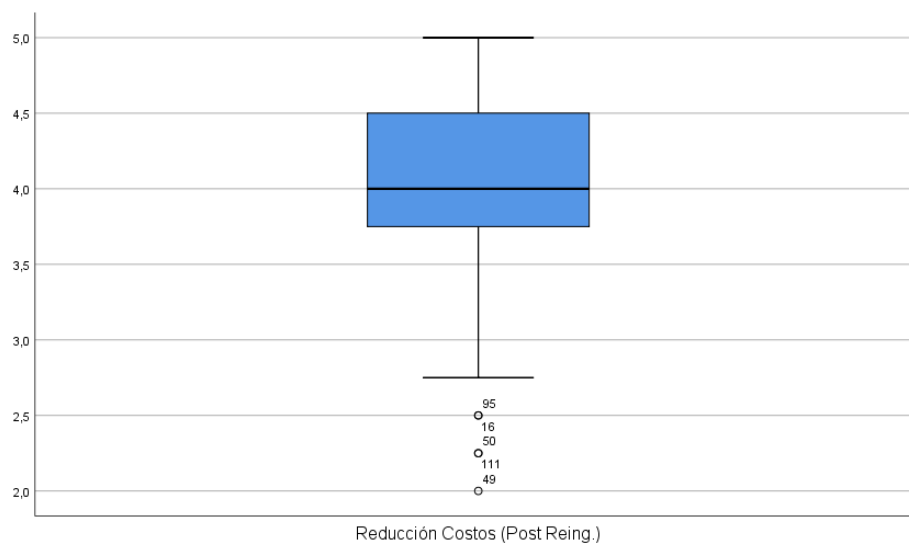
No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental

en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería.

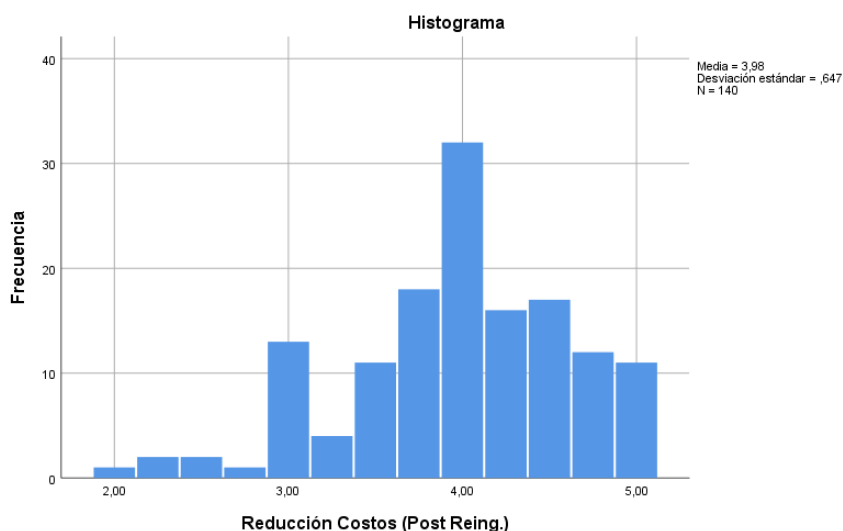


Se observa que los datos de la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

### Reducción de costos (Post Reingeniería)

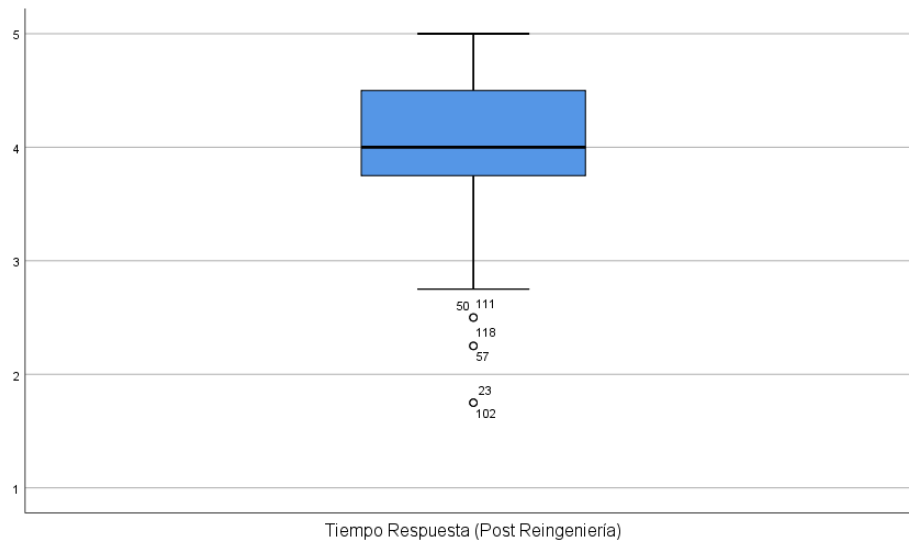


No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería.

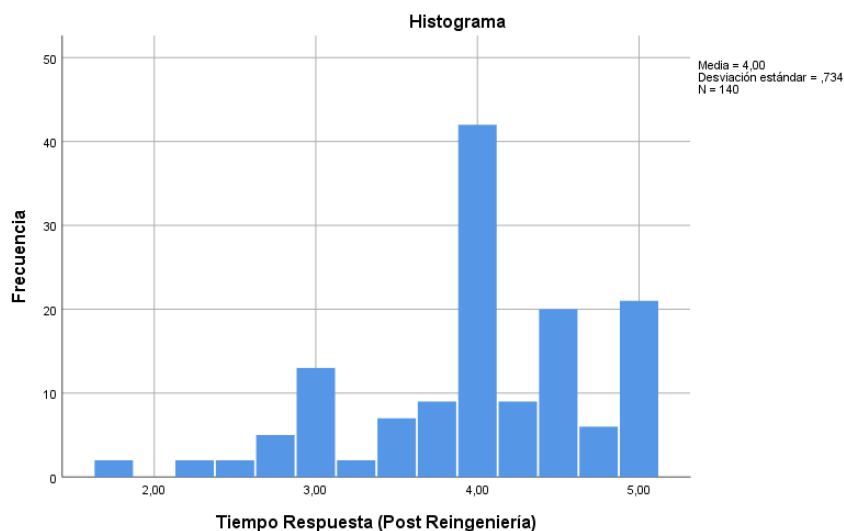


Se observa que los datos de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará posteriormente mediante un contraste de hipótesis.

## Tiempo de respuesta (Post Reingeniería)



No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería.

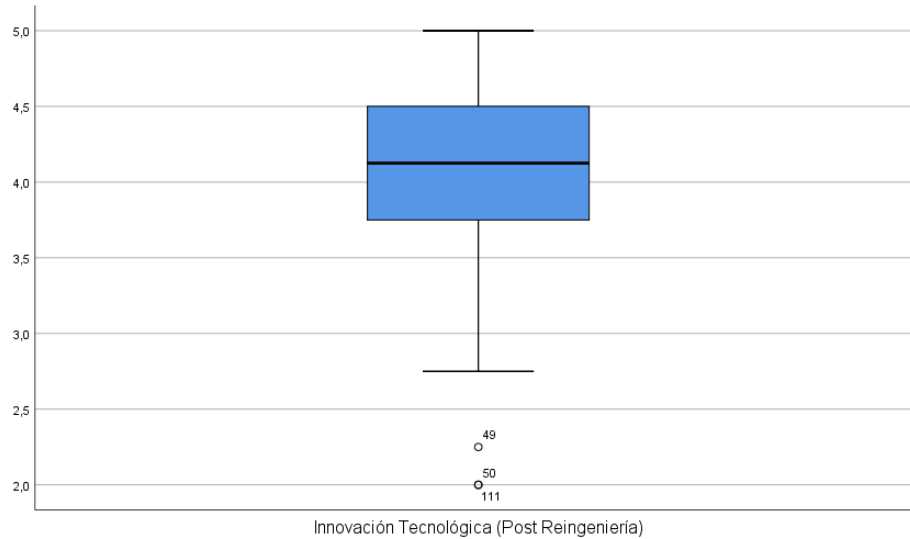


Se observa que los datos de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de

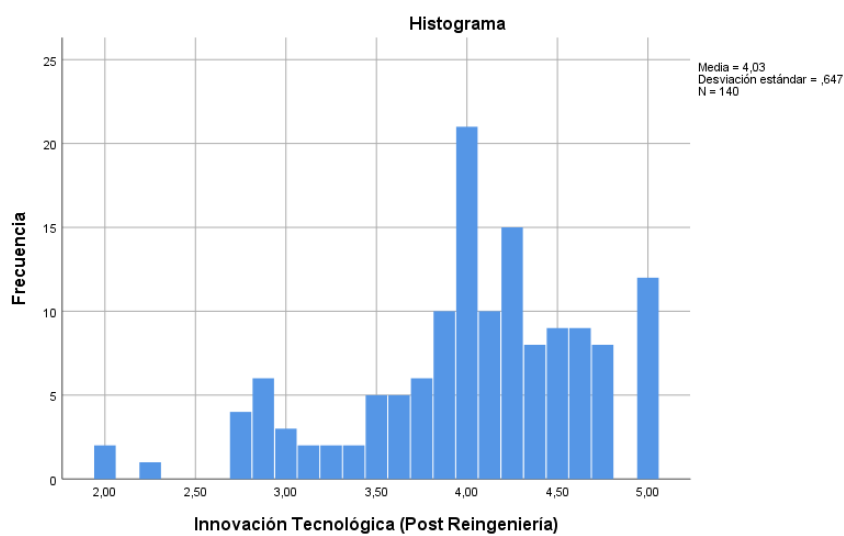


no normalidad, lo que se comprobará, posteriormente, mediante un contraste de hipótesis.

### Innovación tecnológica (Post Reingeniería)



No se observa ningún dato discordante en la medición de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería.



Se observa que los datos de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción, de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano, después de la implementación de la reingeniería, presentan una distribución asimétrica negativa, lo cual es un indicio de no normalidad, lo que se comprobará, posteriormente, mediante un contraste de hipótesis.

## 4.2. Análisis Descriptivo

### 4.2.1. Análisis Descriptivo de los datos en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

Tabla

1

*Medidas estadísticas del proceso de despacho y recepción, y de sus componentes, antes de la implementación de la reingeniería*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Asimetría
Proceso Despacho y Recepción	2,24	5,00	4,0446	,64824	-,491
Calidad Servicio	2,22	5,00	3,9508	,69731	-,267
Reducción Costos	2,25	5,00	4,1232	,70232	-,513
Tiempo Respuesta	2,00	5,00	4,2339	,70405	-,761
Innovación Tecnológica	2,00	5,00	4,0161	,69699	-,571

La **calidad de servicio** es el componente del proceso de despacho y recepción, antes de la implementación de la reingeniería, que presentó el menor puntaje promedio, mientras que el **tiempo de respuesta** registró el mayor puntaje promedio.

## 4.2.2. Análisis Descriptivo de los datos en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

Tabla

2

*Medidas estadísticas del proceso de despacho y recepción, y de sus componentes, después de la implementación de la reingeniería*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Asimetría
Proceso Despacho y Recepción	2,12	5,00	4,0129	,62723	-,728
Calidad Servicio	2,00	5,00	4,0198	,64696	-,687
Reducción Costos	2,00	5,00	3,9768	,64728	-,572
Tiempo Respuesta	1,75	5,00	4,0018	,73424	-,721
Innovación Tecnológica	2,00	5,00	4,0286	,64706	-,808

La reducción de costos es el componente del proceso de despacho y recepción, después de la implementación de la reingeniería, que presentó el menor puntaje promedio, mientras que la innovación tecnológica registró el mayor puntaje promedio.

### 4.3. Prueba de Normalidad

Para determinar si los datos de la variable, y sus dimensiones, en análisis se ajustan, o no, a una distribución normal, se utilizó el contraste de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con corrección de Lilliefors, ya que el tamaño de muestra es superior a las 50 unidades; en caso contrario se hubiera aplicado el contraste de normalidad de Shapiro-Wilks (González, Abad y Lévy, 2006); para realizar el contraste de hipótesis se utilizó un nivel de significancia de 0,05; formulándose las siguientes hipótesis a contrastar:

H0: Los datos se ajustan a una distribución normal.

H1: Los datos no se ajustan a una distribución normal.

### 4.3.1. Prueba de Normalidad de los datos en la Pre Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Proceso Despacho y Recepción (Pre Reing.) es normal con la media 4,04 y la desviación estándar 0,648.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,001 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de Calidad Servicio (Pre Reing.) es normal con la media 3,95 y la desviación estándar 0,697.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,007 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
3	La distribución de Reducción Costos (Pre Reing.) es normal con la media 4,12 y la desviación estándar 0,702.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
4	La distribución de Tiempo Respuesta (Pre Reingeniería) es normal con la media 4,23 y la desviación estándar 0,704.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
5	La distribución de Innovación Tecnológica (Pre Reingeniería) es normal con la media 4,02 y la desviación estándar 0,697.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Lilliefors corregida

En todos los casos se observó un P value  $\leq 0.050$ , entonces, se rechaza la hipótesis nula, es decir, que los datos asociados a la percepción el proceso de despacho y recepción, y sus componentes (dimensiones), medidos antes de la implementación de la reingeniería, no presentan una distribución normal.

### 4.3.2. Prueba de Normalidad de los datos en la Post Implementación de la Reingeniería de Negocios – Proceso de Despacho y Recepción

**Resumen de prueba de hipótesis**

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Proceso Despacho y Recepción (Post Reing.) es normal con la media 4,01 y la desviación estándar 0,627.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,003 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de Calidad Servicio (Post Reing.) es normal con la media 4,02 y la desviación estándar 0,647.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,004 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
3	La distribución de Reducción Costos (Post Reing.) es normal con la media 3,98 y la desviación estándar 0,647.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
4	La distribución de Tiempo Respuesta (Post Reingeniería) es normal con la media 4,00 y la desviación estándar 0,734.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
5	La distribución de Innovación Tecnológica (Post Reingeniería) es normal con la media 4,03 y la desviación estándar 0,647.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Lilliefors corregida

En todos los casos se observó un P value  $\leq 0.050$ , entonces, se rechaza la hipótesis nula, es decir, que los datos asociados a la percepción el proceso de despacho y recepción, y sus componentes (dimensiones), medidos después de la implementación de la reingeniería, no presentan una distribución normal.

### 4.4. Verificación de hipótesis

Como los datos observados no se distribuyen normalmente, se utilizó la prueba de signos para muestras relacionadas para determinar si la percepción sobre la

variable en análisis, y sus componentes, son mejores antes o después de la implementación de la reingeniería.

#### 4.4.1. Verificación de las hipótesis específicas

##### Hipótesis específica de investigación (Matriz de consistencia)

La percepción de la **calidad del servicio** del proceso de despacho y recepción Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado per después de la reingeniería es superior a la percepción de la **calidad del servicio** proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

##### Hipótesis estadística

H0: La percepción de la **calidad del servicio** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es similar a la percepción de la **calidad del servicio** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

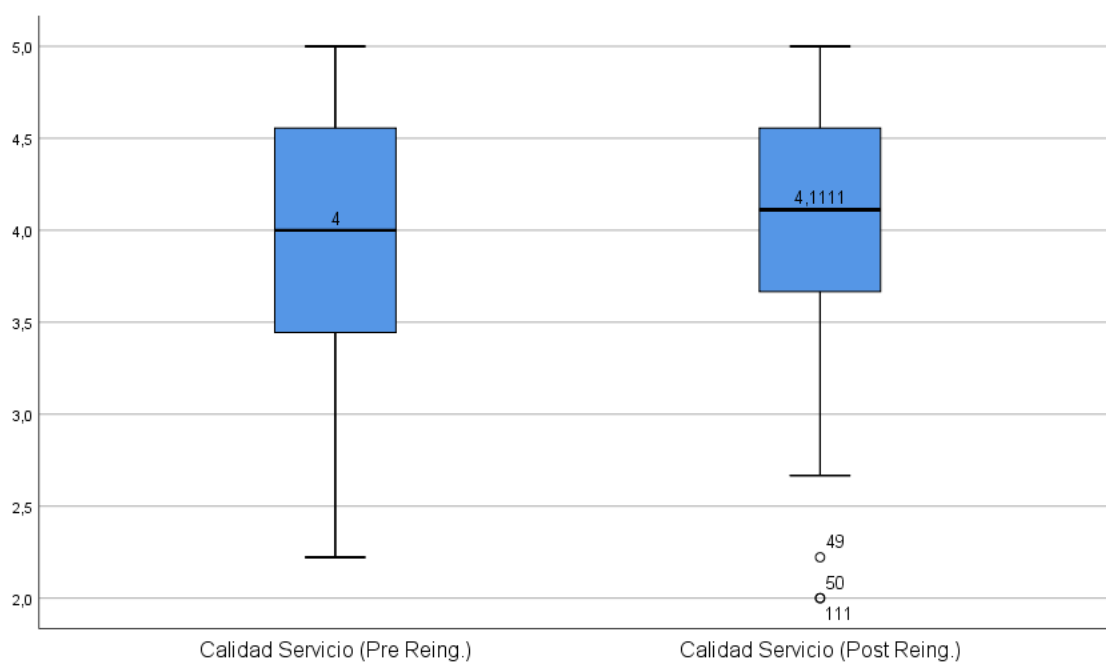
H1: La percepción de la **calidad del servicio** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción de la **calidad del servicio** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

Si se demuestra que la percepción es diferente, entonces, se comparan los puntajes, mediante un gráfico de cajas, para determinar si la percepción (valor mediano) es mayor antes (pre) o después (post) de la reingeniería.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Calidad Servicio (Post Reing.) y Calidad Servicio (Pre Reing.) es igual a 0.	Prueba de signos para muestras relacionadas	,023	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Como  $P \text{ value} = 0,023 \leq 0,050$ , entonces, se rechaza la hipótesis nula, es decir, la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería; para este caso es mayor (ver gráfico de cajas comparativo); por lo tanto, se corrobora la hipótesis específica de la investigación.



### Hipótesis específica de investigación (Matriz de consistencia)

La percepción de la **reducción de costos** del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la **reducción de costos** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

## Hipótesis estadística

H0: La percepción de la **reducción de costos** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es similar a la percepción de la **reducción de costos** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

H2: La percepción de la **reducción de costos** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción de la **reducción de costos** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

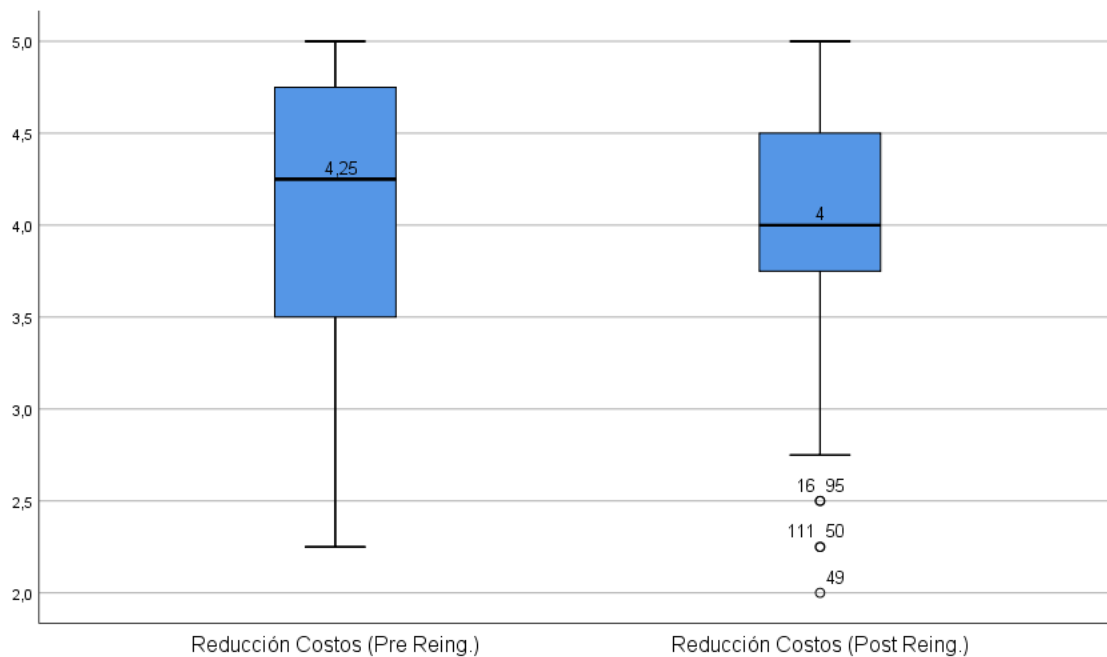
Si se demuestra que la percepción es diferente, entonces, se comparan los puntajes, mediante un gráfico de cajas, para determinar si la percepción (valor mediano) es mayor antes (pre) o después (post) de la reingeniería.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Reducción Costos (Post Reing.) y Reducción Costos (Pre Reing.) es igual a 0.	Prueba de signos para muestras relacionadas	,001	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Como  $P \text{ value} = 0,001 \leq 0,050$ , entonces, se rechaza la hipótesis nula, es decir, la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería; para este caso es menor (ver gráfico de cajas comparativo); por lo tanto, no se corrobora la hipótesis específica de la investigación.





### Hipótesis específica de investigación (Matriz de consistencia)

La percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

### Hipótesis estadística

H0: La percepción del **tiempo de respuesta** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es similar a la percepción del **tiempo de respuesta** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

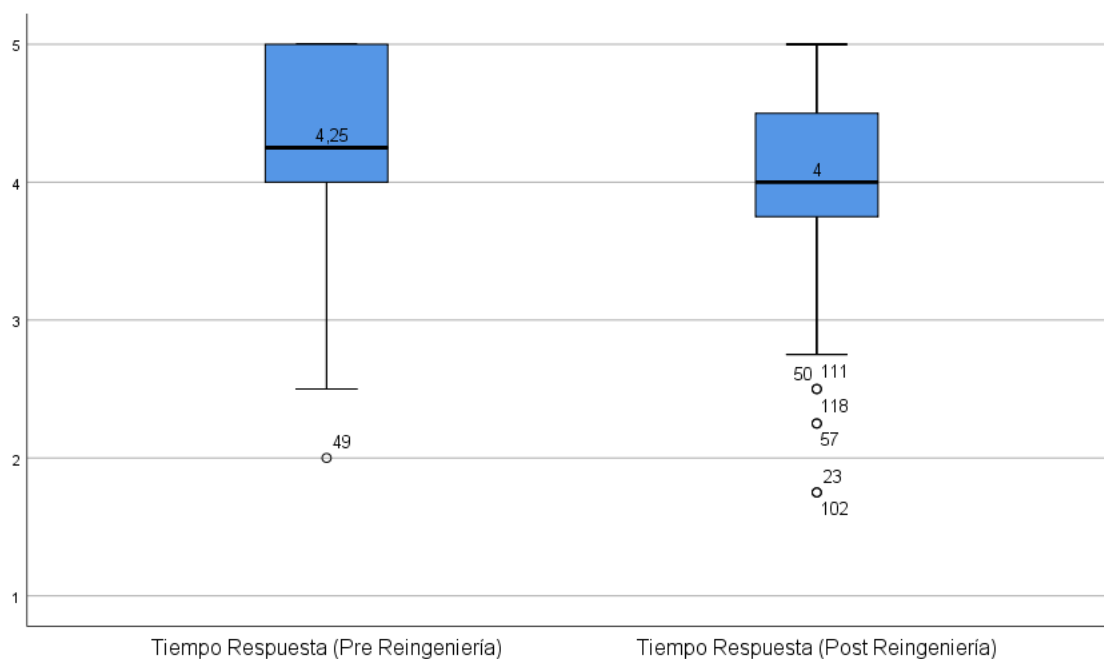
H3: La percepción del **tiempo de respuesta** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción del **tiempo de respuesta** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

Si se demuestra que la percepción es diferente, entonces, se comparan los puntajes, mediante un gráfico de cajas, para determinar si la percepción (valor mediano) es mayor antes (pre) o después (post) de la reingeniería.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Tiempo Respuesta (Post Reingeniería) y Tiempo Respuesta (Pre Reingeniería) es igual a 0.	Prueba de signos para muestras relacionadas	,001	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Como  $P \text{ value} = 0,001 \leq 0,050$ , entonces, se rechaza la hipótesis nula, es decir, la percepción del **tiempo de respuesta** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción del **tiempo de respuesta** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería; para este caso es menor (ver gráfico de cajas comparativo); por lo tanto, no se corrobora la hipótesis específica de la investigación.



### Hipótesis específica de investigación (Matriz de consistencia)

La percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

### Hipótesis estadística

H0: La percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es similar a la percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

H4: La percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

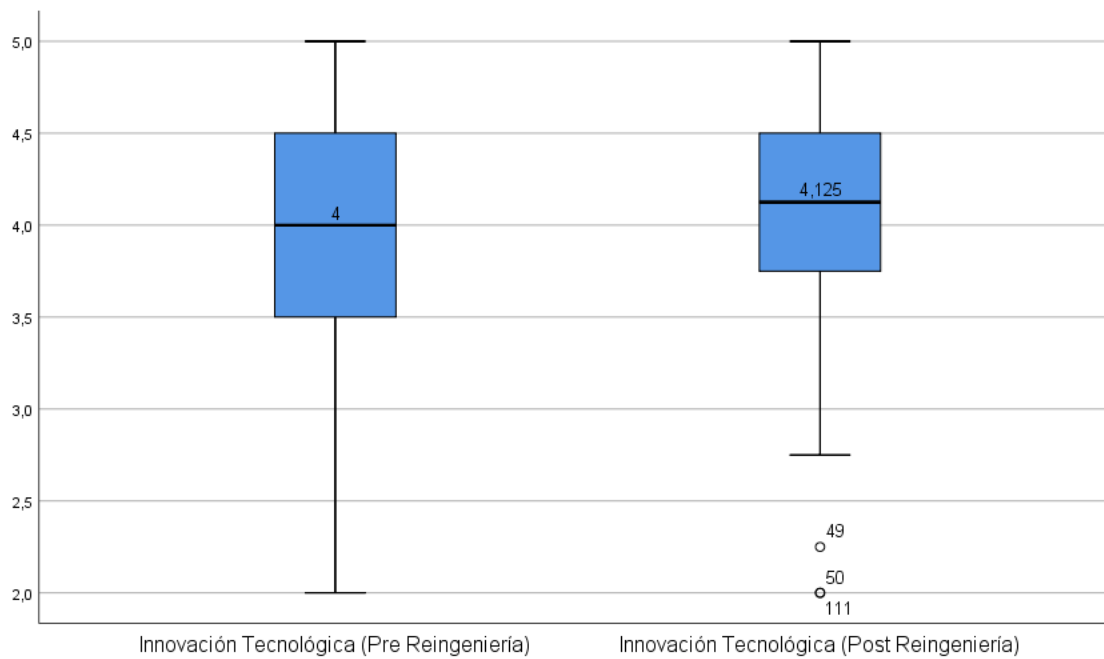
Si se demuestra que la percepción es diferente, entonces, se comparan los puntajes, mediante un gráfico de cajas, para determinar si la percepción (valor mediano) es mayor antes (pre) o después (post) de la reingeniería.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Innovación Tecnológica (Post Reingeniería) y Innovación Tecnológica (Pre Reingeniería) es igual a 0.	Prueba de signos para muestras relacionadas	,569	Retener la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Como P value = 0,569 > 0,050, entonces, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, la percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y

recepción después de la reingeniería es similar a la percepción de la **innovación tecnológica** del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería; por lo tanto, no se corrobora la hipótesis específica de la investigación.



#### 4.4.2. Verificación de la hipótesis general

##### **Hipótesis general de investigación** (Matriz de consistencia)

La percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

##### **Hipótesis estadística** (evaluación SPSS)

H0: La percepción del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es similar a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

H1: La percepción del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es diferente a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.

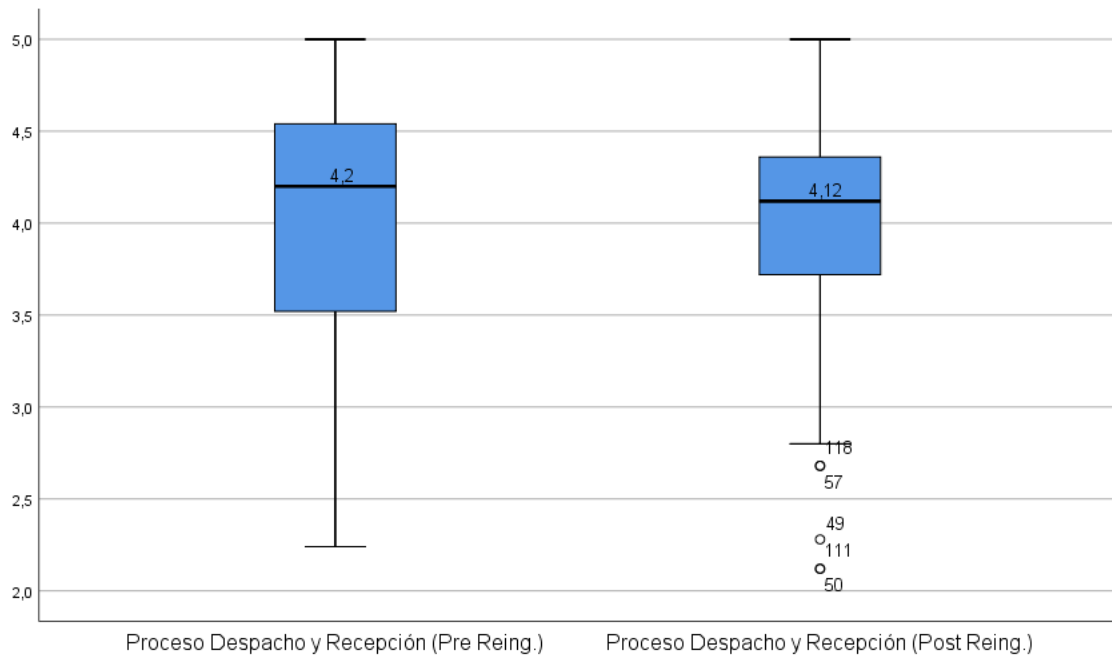
Si se demuestra que la percepción es diferente, entonces, se comparan los puntajes, mediante un gráfico de cajas, para determinar si la percepción (valor mediano) es mayor antes (pre) o después (post) de la reingeniería.

### Hipótesis estadística

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Proceso Despacho y Recepción (Post Reing.) y Proceso Despacho y Recepción (Pre Reing.) es igual a 0.	Prueba de signos para muestras relacionadas	,363	Retener la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Como  $P \text{ value} = 0,363 > 0,050$ , entonces, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, la percepción del proceso de despacho y recepción después de la reingeniería es similar a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería; por lo tanto, no se corrobora la hipótesis general de la investigación.



## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través de encuestas y visitas guiadas en la sede del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo quedando registro de todos los cuestionarios llenados en medios digitales.

En el caso del cuestionario utilizado fue sometido al criterio de tres jueces expertos en la gestión documental quienes observaron y sugirieron modificaciones y mejoras para una mayor comprensión en la claridad y coherencia de los ítems con el objeto de contar con resultados lo más precisos posibles. La técnica empleada permitió realizar el análisis de fiabilidad, certificando la validez de los resultados que se obtuvieron.

Los resultados obtenidos corresponden en efecto, al estudio de la gestión documental, pudiendo generalizarse al proceso de la gestión documental en otros ministerios y otras entidades del estado peruano, es decir no solo se puede obtener resultados satisfactorios de la aplicación de la reingeniería de negocios en una sola entidad pública, sino también a otras entidades del sector público debido a la similitud de las características en las Oficinas de Atención al Ciudadano o Trámite Documentario y sus procesos de despacho y recepción de documentos. Lo único que los diferencia es el sector y los servicios que cada entidad brinda, por lo que también se puede implementar una reingeniería.

Por otro lado, no es certero afirmar que estos resultados puedan ser aplicados de la misma manera en otras entidades del sector privado, debido a la diferencia de los procesos que se administran en el sector, los bienes y servicios que brinda, la

cultura organizacional y su público objetivo, sin embargo, Hammer & Champy (1994) afirman la reingeniería se puede aplicar a las empresas que se encuentran en graves dificultades con grandes pérdidas y falta de ingresos, a las compañías cuya gestión tiene la provisión de detectar que se avecinan problemas y a las empresas disruptivas y amantes del cambio que no tienen dificultades visibles ni ahora ni en el horizonte.

Cabe señalar que, la metodología utilizada en la investigación si podría generalizarse, debido a que las herramientas y los instrumentos empleados cumple la función de averiguar el detalle y recopilar la información necesaria sobre el proceso de despacho y recepción de la gestión documental, el grado de satisfacción de los administrados, el ahorro en consumo de recursos, la reducción de los tiempos de atención, y la aplicación de nuevas tecnologías de automatización y transformación, y las necesidades por parte de los sectores públicos y privados.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de la investigación, se puede citar dos consideradas más importantes: disponibilidad de tiempo de los funcionarios públicos del ministerio para realizar los cuestionarios y entrevistas para recolección de datos relacionados al proceso de gestión documental, y los recursos económicos y tecnológicos necesarios para realizar la implementación de la reingeniería.

La primera corresponde a la coincidencia entre las visitas realizadas y a la actividad que realizan los funcionarios públicos. En las visitas se tuvo que esperar hasta que el cierre de las oficinas de atención al ciudadano y horarios específicos para realizar las consultas relacionados al proceso de la gestión documental. Para



poder ingresar a la Oficina de Atención al Ciudadano del ministerio se tenía que solicitar permiso al Director General de la Oficina y al personal responsable del proceso de la gestión documental.

Los recursos económicos y tecnológicos fue una limitante, ya que el uso de la tecnología para la transformación abarca procesos críticos de atención al público que no pueden detenerse y su aplicación demanda altos costos; sin embargo, durante la investigación la entidad se encontraba realizando actividades mediante su sistema de trámite documental y en ese contexto el estado peruano se encontraba promoviendo la transformación digital de sus procesos en las entidades públicas e impulsando el Modelo de Gestión Documental mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGD, que facilitó de cierta manera la interoperabilidad de sus componentes tecnológicos y la incorporación de la firma digital.

A través de los resultados plasmados a lo largo del presente capítulo, el proceso de despacho y recepción de la gestión documental ha alcanzado un alto grado de satisfacción de atención y modernización para los ciudadanos y administrados del ministerio; a pesar de que hay muchísimos puntos clave que aún no funcionan en la forma que deberían hacerlo, muchas veces por la estructura y cultura organizacional, una fortísima resistencia al cambio y una falta de visión de las entidades del sector público.

Dentro de los resultados obtenidos, es importante resaltar que la mayoría de las investigaciones son similares para contribuir con la modernización de la gestión del

estado, en la tesis de interoperabilidad del Gobierno Electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano, promueve la institucionalidad pública en torno a una estrategia de interoperabilidad con el fin de contribuir a la modernización de la administración de la gestión pública y una ciudad digital mediante la implementación del componente gobierno electrónico. (Parra Erkel, R., & Quispe G. R., 2015).

Por otro lado, Bazan Vasquez J. A. (2019) en la tesis “Gestión por procesos de negocio para mejorar la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, 2018”, el autor realizó un estudio experimental de tipo investigación aplicada y un diseño pre-experimental, evidenció un contraste de las hipótesis con un pre y pos aplicación del modelo Business Process Management (BPM) a una población general de 210 registros del área de recursos humanos de la empresa, finalmente llegó a la conclusión de que la post aplicación del modelo BPM reduce el tiempo del proceso de la gestión documentaria en el área de recursos humanos de la organización.

Otro aspecto importante es que, con los resultados de la investigación se puede aplicar un análisis FODA para determinar si se cuentan con mayores fortalezas y oportunidades que sus debilidades y amenazas con un costo de oportunidad económico y recuperable en el corto plazo, de la misma forma como se aplicó con los resultados en la tesis “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón de Durán”, con la implementación del diseño de gestión documental que benefició en las actividades administrativas de documentación, y su

evaluación a través de un FODA lo convirtió en un proyecto rentable y aceptable (Carrión Moreno, E. A., & Fonda Ramírez, E. V. , 2015).

Asimismo, la organización puede lograr un cambio radical de rendimiento por el costo, tiempo de ciclo, servicio, innovación y calidad mediante la aplicación de herramientas y técnicas aplicadas al negocio, lo cual se interpreta que ha habido otros factores como lo son la cultura de trabajo, la estructura organizacional, transformación digital, que no han logrado consolidarse para obtener estos resultados esperados (Johansson, 2008).

Finalmente, la percepción del proceso de despacho y recepción de la gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es similar después de la aplicación de la reingeniería, por lo tanto no se corrobora la hipótesis general de la investigación, además se evidencia que la reingeniería no ha logrado el cambio radical en los costos y tecnología en la entidad pública; sin embargo la percepción fue mayor en la calidad de servicio y una reducción tiempo de respuesta después de aplicar la reingeniería lo que se interpreta que los ciudadanos y administrados que realizan trámites por mesa de partes han elevado su grado de satisfacción esto es debido a que se cuenta con un canal digital que permita a los administrados ingresar y registrar sus solicitudes en línea desde sus dispositivos portátiles para que sean atendidos de manera virtual y fáciles de realizar el seguimiento de trámites por este medio.

## CONCLUSIONES

- 1) De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que para los administrados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano la percepción del proceso de despacho y recepción de la gestión documental es similar después de implementar la reingeniería de negocios.
- 2) Asimismo, se ha podido constatar que la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción de la gestión documental es superior después de implementar la reingeniería de negocios, lo que se puede considerar como una mayor percepción para los administrados.
- 3) Otro punto importante que se ha podido constatar que los administrados obtienen una menor reducción de costos en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental, habiendo una menor percepción después de implementar la reingeniería.
- 4) Un punto a favor para el ministerio, es su tiempo de respuesta en lo que respecta al proceso de despacho y recepción de la gestión documental; pues los administrados han percibido un menor tiempo de respuesta después de implementar la reingeniería.
- 5) Sin embargo, se evidencia que la innovación tecnológica tiene una similar percepción de los administrados en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental después de implementar la reingeniería.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que para las próximas investigaciones de este rubro de negocio considerar la percepción de la cultura organizacional y la resistencia al cambio en las instituciones públicas para efectos de identificar que la aplicación de la reingeniería la percepción sea mayor, y “se alcancen las mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez”. (Hamer & Champy, 1994, p. 34).
- 2) La aplicación de la reingeniería para aumentar la percepción en calidad de servicio en todas las entidades e instituciones públicas es importante para brindar mejoras en los servicios que ofrece el estado a los ciudadanos y para profundizar el estudio en otras instituciones, es por ello que se recomienda su aplicación para integrar los procesos e impulsar la transformación digital en el estado peruano con el objetivo de ser considerado como una ciudadanía digital.
- 3) Para obtener una mayor reducción en costos en los trámites de gestión documental para la entidad y para los administrados, se sugiere automatizar y transformar los procesos de atención al ciudadano en todas las oficinas de trámite documentario de las entidades públicas.
- 4) De acuerdo al tiempo que la entidad pública toma en registrar el despacho y la recepción de documentos de los administrados generará una mayor reducción de brechas en el cumplimiento de los plazos establecidos por Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- 5) Las últimas tendencias en tecnología va permitir obtener mejores resultados en el proceso de la gestión documental son el uso de chatbot, inteligencia artificial, internet de las cosas, machine learning, big data, blockchain entre otros.
  
- 6) Se han generado las nuevas interrogantes respecto a cuál sería el resultado de aplicar la reingeniería de negocios en un contexto de post-pandemia covid-19 y con las restricciones regulatorias en el sector laboral, y qué efectos traería consigo la calidad del servicio, tiempo de respuesta, reducción de costos y la innovación tecnológica dentro de toda la cadena del proceso de gestión documental y cuál sería la percepción de los ciudadanos y administrados post-reingeniería.
  
- 7) Para profundizar el estudio de otras investigaciones se sugiere que la aplicación de la reingeniería se aplique a otras instituciones públicas iniciando con las entidades del ejecutivo proponiendo una cultura de trabajo diferente que fuera presidida por un marco normativo regulatoria y liderada de la Presidencia de Consejo de Ministros – PCM.

## REFERENCIAS

- Basantes, V. J. (2009). Provincias del Ecuador. Revista Líderes, Grupo el Comercio.
- Beltrán, o. y. (2009). Guía para una Gestión Basada en Procesos. Berenkitza.
- Byars, L. W. (2009). Revolución industrial. En L. W. Byars, Administración Teoría y Aplicaciones (pág. 24). México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Carrión Moreno E. A., Fonda Ramírez E. V. (2015) Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón de Durán. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es>.
- Davenport, T. H. (1992). Process innovation. Harvard Business School Press.
- Eslava, E. (2006).
- González, N., Abad, J., y Lévy, J. (2006). Normalidad y otros supuestos en análisis de covarianzas. En J. Lévy. (Ed.), *Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales: temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales* (pp. 31-57). La Coruña: Netbiblo.
- Hammer, M. C. (1994). Reingeniería. Bogotá: Norma.
- Instituto Andaluz de tecnología. (2002). mapa de proceso. España: Berekintza.
- Janson, R. (1992). How reengineering transforms organizations to satisfy customers. En M. Zairi, Management Desicion (págs. 45-52). National Productivity review.
- Johansson, H. J. (2008). La reingeniería de procesos de negocios. México: Limusa.
- Klein, R. I. (1997). Como hacer Reingeniería. Bogotá: Norma S.A. Kotler, P. (2004). Naturaleza e importancia de la publicidad. En J. E. Laura Fischer, Mercadotecnia (pág. 344). México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.

- Laura Fischer, J. E. (2004). Mercado. En L. F. Espejo, Mercadotecnia (pág. 84). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lefcovich, M. (2010). Tipos de Reingeniería.
- Lowenthal, J. (1994). Reengineering the Organization. Milwaukee: ASQC Quality Press.
- M. Hamer & J. Champy (1994). Reingeniería. Grupo editorial Norma
- Manganelli. (1997). Cómo hacer Reingeniería. Norma.
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper and Row, Publishers.
- Maslow, A. H. (2005). Maslow on Management. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Morcillo. (1997). La evolución del entorno de la empresa. En A. H. Nucheras, Economía Industrial (pág. 45). Madrid: Civitas.
- Parker, D. (1994). Demonstrating the elements of information security with threats. 17th National Computer Security conference. Baltimore.
- Parra Erkel, R., & Quispe G. R. (2015). Interoperabilidad del Gobierno Electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano 2015. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Philip R. Cateora, J. L. (2006). Marketing Internacional. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.A DE C.V.
- Pulido, H. G. (2010). Calidad Total y Productividad. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Pulido, H. G. (2010). Medición Análisis y mejora. México: McGRAW-HILL.
- Rodenas Adam, M., Arango Serna, M. D., Puig Camps, J. A. y Torralba Martínez, J. M. (2009). Reingeniería de procesos y transformación organizativa. Mexico: Alfaomega.



- Rupp, R. y. (1994). The golden rules of process redesign. Quality Progress.
- Shaw, R. (1991). Computer Aided Marketing y Ventas. Butterworth Heineman.
- Thomson Jr., S. I. (2008). Por qué la estrategia de una empresa evoluciona con el tiempo. En S. I.
- Thomson Jr., Administración Estratégica (pág. 9). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Zapata Barreto, J. A., & Pineda Franco, M. A. (2014). La Gestión Documental electrónica de Gobierno en línea: Análisis del componente de Gobierno – Ciudadano. (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Zeithaml, V. A. (2002). El cliente y su comportamiento en los servicios. En V. A. Zeithaml, Marketing de Servicios (pág. 36). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.de C.V.

## ANEXOS

### MATRIZ DE COHERENCIA

**TEMA:** Implementación de una Reingeniería de Negocios en el proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano en el 2019

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo influye la percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios en el 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>A.</b> ¿Cómo influye la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios? <b>B.</b> ¿Cómo influye la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios? <b>C.</b> ¿Cómo influye la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios? <b>D.</b> ¿Cómo influye la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios en el 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>A.</b> Determinar la influencia de la percepción de la calidad de servicio del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios. <b>B.</b> Determinar la influencia de la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios. <b>C.</b> Determinar la influencia de la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios. <b>D.</b> Determinar la influencia de la percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería de negocios.</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b> La percepción del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.</p> <p><b>Hipótesis Secundarias:</b> <b>A.</b> La percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería. <b>B.</b> La percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la reducción de costos del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería. <b>C.</b> La percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción del tiempo de respuesta del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería. <b>D.</b> La percepción de la innovación tecnológica del proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano después de la reingeniería es superior a la percepción de la calidad del servicio del proceso de despacho y recepción antes de la reingeniería.</p>	<p><b>V. INDEPENDIENTE.</b> Reingeniería de negocios: Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez.</p> <p><b>V. DEPENDIENTE.</b> Proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental: Es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta su destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y su conservación mediante un Modelo de Gestión Documental</p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA	PROPUESTA DE BASES TEÓRICAS
<p><b>Tipo de Investigación:</b> La investigación es de tipo descriptivo comparativo, porque actualmente el nivel de conocimiento del tema es amplio y conocido, y se busca comparar el antes y después de la implementación de la reingeniería de procesos de negocios en el proceso de gestión documental en el ministerio.</p> <p><b>Método de Investigación:</b> El método de investigación que se trabajará en la tesis será el método cuantitativo porque permitirá recolectar los datos de la medición de las variables.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> El diseño de investigación será no experimental-transversal-comparativo porque no se va a manipular deliberadamente las variables y se analizará los cambios en una situación en un punto de tiempo.</p>	<p>La población está constituida por 220 quienes son todos los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que participan directamente o indirectamente en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental, trabajadores de otras entidades del estado que hayan interoperado por lo menos una vez con Mincetur, ciudadanos que solicitan información por mesa de partes física o virtual.</p> <p>Del total de las personas que participan en la gestión documental, fueron seleccionadas aleatoriamente 140</p>	<p>Para la recolección de datos se utilizará un cuestionario estructurado que contiene la escala de aceptación hacia el proceso de gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.</p> <p>El cuestionario está dirigido a los trabajadores del Mincetur, a los trabajadores de otras entidades del sector público y a los administrados.</p> <p>La escala de aceptación hacia el proceso de la gestión documental está conformada por 25 ítems de tipo respuesta analógicas. Cada uno de estos ítems tiene cinco opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento Likert.</p> <p>Se realizará un estudio piloto para adaptar el lenguaje del instrumento a la muestra.</p>	<p>Con el objetivo de comparar los resultados pre y post implementación de la reingeniería de negocios se aplicará una técnica estadística no paramétrica, ya que los datos no se ajustan a una distribución normal, siendo esta la prueba de signos para muestras relacionadas.</p> <p>Para el procesamiento estadístico de los resultados recogidos de las encuestas se realizará mediante el software SPSS, las tablas y los gráficos se realizarán mediante Excel.</p>	<p>1.1. Base teóricas</p> <p>1.1.1. Bases Teóricas de la Primera Variable Reingeniería de negocios (reingeniería de procesos de negocios – BPR)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Antecedentes</li> <li>2) Definición de la reingeniería</li> <li>3) ¿Qué es un proceso?</li> <li>4) Las 3Cs: Clientes, Competencia y Cambio</li> <li>5) Clases de compañía que utiliza reingeniería</li> <li>6) Tipos reingeniería</li> <li>7) Condiciones para aplicar una reingeniería</li> <li>8) Influencia de la tecnología sobre la reingeniería</li> <li>9) Etapas de la reingeniería</li> <li>10) Tipos de procesos</li> </ol> <p>1.1.2. Bases Teóricas de la Segunda Variable Proceso de Gestión Documental</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestión documental</li> <li>2) Proceso de despacho</li> <li>3) Proceso de recepción</li> <li>4) Firma electrónica</li> </ol>

## CUESTIONARIO DE ADMINISTRADOS

### Parte I: Información general

El cuestionario está dirigido para todos los administrados que realizan o han realizado algún trámite de solicitud de información en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Parte II: Información específica (Para responder tome en cuenta la escala que uno (1) es totalmente en desacuerdo y cinco (5) es totalmente de acuerdo)

### CALIDAD DE SERVICIO

#### a) Necesidades de los administrados

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
1	La información brindada al administrado cubrió sus necesidades					
2	Envió su solicitud desde cualquier lugar mediante la internet fija o móvil					
3	Recibió las respuestas de su solicitud mediante la internet fija o móvil					
4	Se agilizaron las respuestas de las solicitudes realizadas a la entidad					
5	La entidad es transparente y accesible para todos los administrados					

#### b) Expectativas de los administrados

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
6	Su solicitud fue atendida en el tiempo requerido y/o dentro de los plazos					

7	La información obtenida de la entidad pública es confiable y segura					
8	¿Ahorró costos de traslado e impresión para presentar su documento?					
9	El canal de acceso fue seguro, de alta disponibilidad 24*7					

## REDUCCIÓN DE COSTOS

### c) Gastos administrativos

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
10	¿Se redujeron los costos por impresión, escaneos de documentos y consumo de materiales?					
11	¿Se redujeron los costos por traslados a la entidad para ingresar su solicitud?					
12	¿Se redujeron costos de envío y/o de recepción de documentos?					
13	Busca proveer a los administrados lo que necesitan a un menor costo posible					

## TIEMPO DE RESPUESTA

### d) Atención de solicitudes

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
14	Se despacharon y se recibieron los documentos en forma automática y en tiempo real					
15	Las notificaciones fueron recibidas en línea y en tiempo real					
16	¿Se redujeron los tiempos de espera o de tiempos en cola de los documentos?					

17	Se optimizó el tiempo de firma o visado de un documento o bloques de documentos					
----	---	--	--	--	--	--

## INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

### e) Transformación digital

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
18	Se automatizó el proceso de firmar o visar documentos (uso de la firma digital)					
19	La disponibilidad de la información fue a través de un canal en línea					
20	Cuenta con un sistema acorde con el Modelo de Gestión Documental impulsado por la PCM					

### f) Normativas

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
21	Se cumplió con la normativa que aprueba el Modelo de Gestión Documental RS N°001-2017-PCM/SEGDI					
22	Se cumplió con reducir la brecha de la modernización de la gestión del estado peruano					
23	La entidad cuenta con la Política de la Gestión Documental aprobada					

### g) Capacitación

1. Totalmente en desacuerdo	2. Poco de acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	------------	---------------	--------------------------

No	Proposiciones	1	2	3	4	5
24	Se cuenta con personal capacitado para operar el Modelo de Gestión Documental					
25	Se cuenta con personal capacitado para el uso de la firma digital					

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO 1

Estimado Docente:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:


1. Cualitativo (X)    2. Cuantitativo ( )    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de postgrado.


Título del proyecto de tesis:	Implementación de una reingeniería de negocios en el proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado Peruano en el 2020
Línea de investigación:	Gestión por procesos

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Gamboa Ayala César Alejandro	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Lozano Cano Eduardo Ernesto	




## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Patricia Johana Rubio Paredes		
Sexo:	Hombre ( )	Mujer (X)	Edad _____(años)
Profesión:	Ingeniería de Sistemas, MBA		
Especialidad:	Gobierno Digital		
Años de experiencia:	10		
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador de Gobierno Digital		
Institución donde labora:	Ministerio de Educación		
Firma:			

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Reingeniería de Negocios

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta. Elaboración de Proyecto Tesis					
Autor del Instrumento	César Alejandro Gamboa Ayala					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Reingeniería de Negocios Variable Independiente					
Definición Conceptual:	Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez					
Población:	140					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Calidad de servicio.</b>						
Necesidades de los administrados	La información brindada al administrado cubrió sus necesidades	4	3	4	4	
	Envío su solicitud desde cualquier lugar mediante la internet fija o móvil		4	3	3	
	Recibió las respuestas de su solicitud mediante la internet fija o móvil		4	3	3	
	Se agilizaron las respuestas de las solicitudes realizadas a la entidad		4	4	4	
	La entidad es transparente y accesible para todos los administrados		3	3	4	
Expectativas de los administrados	Su solicitud fue atendida en el tiempo requerido y/o dentro de los plazos	3	4	3	4	
	La información obtenida de la entidad pública es confiable y segura		3	3	3	
	¿Ahorró costos de traslado e impresión para presentar su documento?		3	2	3	
	El canal de acceso fue seguro, de alta disponibilidad 24*7		3	4	4	
<b>D2 Reducción de costos.</b>						
Gastos administrativos	¿Se redujeron los costos por impresión, escaneos de documentos y consumo de materiales?	4	3	3	3	
	¿Se redujeron los costos por traslados a la entidad para ingresar su solicitud?		3	4	3	

	¿Se redujeron costos de envío y/o de recepción de documentos?		4	3	3	
	Busca proveer a los administrados lo que necesitan a un menor costo posible		3	2	3	
<b>D3 Tiempo de respuesta.</b>						
Atención de solicitudes	Se despacharon y se recibieron los documentos en forma automática y en tiempo real	3	3	3	4	
	Las notificaciones fueron recibidas en línea y en tiempo real		3	4	4	
	¿Se redujeron los tiempos de espera o de tiempos en cola de los documentos?		3	3	3	
	Se optimizó el tiempo de firma o visado de un documento o bloques de documentos		3	2	3	
<b>D4 Innovación tecnológica.</b>						
Transformación digital	Se automatizó el proceso de firmar o visar documentos (uso de la firma digital)	4	3	3	3	
	La disponibilidad de la información fue a través de un canal en línea		3	3	3	
	Cuenta con un sistema acorde con el Modelo de Gestión Documental impulsado por la PCM		3	2	3	
Normativas	Se cumplió con la normativa que aprueba el Modelo de Gestión Documental RS N°001-2017-PCM/SEGDI	4	4	4	4	
	Se cumplió con reducir la brecha de la modernización de la gestión del estado peruano		3	4	3	
	La entidad cuenta con la Política de la Gestión Documental aprobada		4	4	4	
Capacitación	Se cuenta con personal capacitado para operar el Modelo de Gestión Documental	4	3	3	3	
	Se cuenta con personal capacitado para el uso de la firma digital		3	3	3	
	Considera que la sistematización y la óptima recuperación de la información contribuye en la lucha contra la corrupción		3	2	3	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO 2

Estimado Docente:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

2. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:


2. Cualitativo (X)    2. Cuantitativo ( )    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de postgrado.


Título del proyecto de tesis:	Implementación de una reingeniería de negocios en el proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado Peruano en el 2020
Línea de investigación:	Gestión por procesos

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Gamboa Ayala César Alejandro	

Asesor(a) del proyecto de tesis:


Apellidos y Nombres	Firma
Lozano Cano Eduardo Ernesto	

## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>5. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>6. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>7. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>8. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Soledad Adela Canaza Espejo
Sexo:	Hombre ( )      Mujer (X)      Edad _____(años)
Profesión:	Ingeniería de Sistemas, MBA
Especialidad:	Gestión de Proyectos
Años de experiencia:	10
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador de Gestión de Proyectos
Institución donde labora:	Ministerio de Educación
Firma:	

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Reingeniería de Negocios

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta. Elaboración de Proyecto Tesis					
Autor del Instrumento	César Alejandro Gamboa Ayala					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Reingeniería de Negocios Variable Independiente					
Definición Conceptual:	Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez					
Población:	140					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Calidad de servicio.</b>						
Necesidades de los administrados	La información brindada al administrado cubrió sus necesidades	3	3	4	3	
	Envío su solicitud desde cualquier lugar mediante la internet fija o móvil		4	3	3	Puede ser "...desde cualquier canal digital"
	Recibió las respuestas de su solicitud mediante la internet fija o móvil		4	3	3	
	Se agilizaron las respuestas de las solicitudes realizadas a la entidad		4	4	4	
	La entidad es transparente y accesible para todos los administrados		3	3	4	
Expectativas de los administrados	Su solicitud fue atendida en el tiempo requerido y/o dentro de los plazos	3	4	3	3	Dentro de los plazos de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
	La información obtenida de la entidad pública es confiable y segura		3	3	3	Confianza digital
	¿Ahorró costos de traslado e impresión para presentar su documento?		3	2	3	
	El canal de acceso fue seguro, de alta disponibilidad 24*7		3	4	4	
<b>D2 Reducción de costos.</b>						
Gastos administrativos	¿Se redujeron los costos por impresión, escaneos de documentos y consumo de materiales?	4	3	4	4	

	¿Se redujeron los costos por traslados a la entidad para ingresar su solicitud?		3	4	3	
	¿Se redujeron costos de envío y/o de recepción de documentos?		4	3	3	
	Busca proveer a los administrados lo que necesitan a un menor costo posible		3	3	3	
<b>D3 Tiempo de respuesta.</b>						
Atención de solicitudes	Se despacharon y se recibieron los documentos en forma automática y en tiempo real	3	4	4	4	
	Las notificaciones fueron recibidas en línea y en tiempo real		3	4	4	
	¿Se redujeron los tiempos de espera o de tiempos en cola de los documentos?		3	3	3	
	Se optimizó el tiempo de firma o visado de un documento o bloques de documentos		3	2	3	
<b>D4 Innovación tecnológica.</b>						
Transformación digital	Se automatizó el proceso de firmar o visar documentos (uso de la firma digital)	4	3	3	4	Proceso de firma de documentos en formato digital mediante la plataforma
	La disponibilidad de la información fue a través de un canal en línea		3	3	4	Puede también colocarse "... a través de la multicanalidad"
	Cuenta con un sistema acorde con el Modelo de Gestión Documental impulsado por la PCM		3	3	3	
Normativas	Se cumplió con la normativa que aprueba el Modelo de Gestión Documental RS N°001-2017-PCM/SEGDI	4	4	4	4	
	Se cumplió con reducir la brecha de la modernización de la gestión del estado peruano		4	3	3	
	La entidad cuenta con la Política de la Gestión Documental aprobada		4	3	4	
Capacitación	Se cuenta con personal capacitado para operar el Modelo de Gestión Documental	4	3	3	4	
	Se cuenta con personal capacitado para el uso de la firma digital		3	3	3	
	Considera que la sistematización y la óptima recuperación de la información contribuye en la lucha contra la corrupción		3	2	3	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO 3

Estimado Docente:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

3. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:


3. Cualitativo (X)    2. Cuantitativo ( )    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de postgrado.


Título del proyecto de tesis:	Implementación de una reingeniería de negocios en el proceso de despacho y recepción de la Gestión Documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Estado Peruano en el 2020
Línea de investigación:	Gestión por procesos

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Gamboa Ayala César Alejandro	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Lozano Cano Eduardo Ernesto	



## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>9. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>10. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>11. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>12. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Miguel Angel Mejía Cárdenas
Sexo:	Hombre (X)      Mujer ( )      Edad 37 (años)
Profesión:	Administrador de empresas
Especialidad:	Gestión Documental y Digitalización de documentos
Años de experiencia:	8 años
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador de Digitalización
Institución donde labora:	Ministerio de Comercio de Exterior y Turismo
Firma:	 <b>Miguel Angel Mejía Cárdenas</b> <b>DNI 41710115</b>

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Reingeniería de Negocios

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta. Elaboración de Proyecto Tesis					
Autor del Instrumento	César Alejandro Gamboa Ayala					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Reingeniería de Negocios Variable Independiente					
Definición Conceptual:	Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez					
Población:	140					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Calidad de servicio.</b>						
Necesidades de los administrados	La información brindada al administrado cubrió sus necesidades	4	4	4	4	
	Envío su solicitud desde cualquier lugar mediante la internet fija o móvil		4	4	4	
	Recibió las respuestas de su solicitud mediante la internet fija o móvil		4	4	4	
	Se agilizaron las respuestas de las solicitudes realizadas a la entidad		4	4	4	
	La entidad es transparente y accesible para todos los administrados		4	4	3	
Expectativas de los administrados	Su solicitud fue atendida en el tiempo requerido y/o dentro de los plazos	4	4	4	4	
	La información obtenida de la entidad pública es confiable y segura		4	4	4	
	¿Ahorró costos de traslado e impresión para presentar su documento?		4	4	4	
	El canal de acceso fue seguro, de alta disponibilidad 24*7		4	4	4	
<b>D2 Reducción de costos.</b>						
Gastos administrativos	¿Se redujeron los costos por impresión, escaneos de documentos y consumo de materiales?	4	4	4	4	
	¿Se redujeron los costos por traslados a la entidad para ingresar su solicitud?		3	4	3	

	¿Se redujeron costos de envío y/o de recepción de documentos?		4	4	4	
	Busca proveer a los administrados lo que necesitan a un menor costo posible		3	3	3	
<b>D3 Tiempo de respuesta.</b>						
Atención de solicitudes	Se despacharon y se recibieron los documentos en forma automática y en tiempo real	4	4	4	4	
	Las notificaciones fueron recibidas en línea y en tiempo real		4	4	4	
	¿Se redujeron los tiempos de espera o de tiempos en cola de los documentos?		4	4	4	
	Se optimizó el tiempo de firma o visado de un documento o bloques de documentos		4	4	4	
<b>D4 Innovación tecnológica.</b>						
Transformación digital	Se automatizó el proceso de firmar o visar documentos (uso de la firma digital)	4	4	4	4	
	La disponibilidad de la información fue a través de un canal en línea		4	4	4	
	Cuenta con un sistema acorde con el Modelo de Gestión Documental impulsado por la PCM		4	4	4	
Normativas	Se cumplió con la normativa que aprueba el Modelo de Gestión Documental (RS N°001-2017-PCM/SEGDI)	4	4	4	4	
	Se cumplió con reducir la brecha de la modernización de la gestión del estado peruano		3	3	3	¿Reducir la brecha con respecto a qué referente?
	La entidad cuenta con la Política de la Gestión Documental aprobada		4	4	4	
Capacitación	Se cuenta con personal capacitado para operar el Modelo de Gestión Documental	4	3	4	4	Debería decir: "se cuenta con personal capacitado para desarrollar los procesos de gestión documental de acuerdo con los lineamientos del Modelo de Gestión Documental de la PCM"
	Se cuenta con personal capacitado para el uso de la firma digital		3	4	4	Debería decir: "se cuenta con personal capacitado para el uso de las tecnologías de la información aplicadas a la gestión documental".
	Considera que la sistematización y la óptima recuperación de la información contribuye en la lucha contra la corrupción		4	4	4	