



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION PÚBLICA**

TESIS

**DIGITALIZACION PARA MEJORAR EL TRÁMITE
DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE
CIUDAD DE DIOS, PROVINCIA DE PACASMAYO-
LA LIBERTAD, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION PUBLICA**

Autora:

**Bach. López Torres Dera Ysabel
ID ORCID: 0000-0002-7562-7700**

Asesora

**Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
ID ORCID: 0000-0002-7333-383X**

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel-Perú
2020**

PÁGINA DEL JURADO

DIGITALIZACION PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD DE DIOS, PROVINCIA DE PACASMAYO- LA LIBERTAD, 2020.

Aprobación de la tesis

Asesor (a)

Nombre Completo

Presidente (a)

Nombre Completo Firma

Secretario (a)

Nombre Completo Firma

Vocal (a)

Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por brindarme la fortaleza y convicción para cumplir mis y objetivos personales, y a mis padrinos por su apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Señor de Sipán y a los docentes que estuvieron permanentemente retroalimentándome con sus enseñanzas.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.3. Teorías relacionadas al tema.	18
1.4. Formulación al problema	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38
II. MATERIAL Y MÉTODO	39
2.1. Tipo y diseño de investigación	39
2.3. Operacionalización de variables	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos	43
2.6. Criterios éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico	45
III. RESULTADO	46
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	46
3.2. Discusión de resultados	56
3.3. Propuesta	60
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1. Conclusiones	66
4.2. Recomendaciones	67
REFERENCIAS	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	41
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	42
Tabla 3 DIMENSIÓN: Institucionalidad y requisitos (Agrupada)	46
Tabla 4 DIMENSIÓN: Mecanismo de certificados y firmas digitales (Agrupada)	47
Tabla 5 DIMENSIÓN: Inducción y capacitación (Agrupada)	48
Tabla 6 DIMENSIÓN: Procedimientos (Agrupada)	49
Tabla 7 Variable total: Digitalización (Agrupada)	50
Tabla 8 Dimensión: Recepción (Agrupada)	51
Tabla 9 Dimensión: Emisión (Agrupada)	52
Tabla 10 Dimensión: Despacho (Agrupada)	53
Tabla 11 Dimensión: Aseguramiento del destino de documentos electrónicos (Agrupada)	54
Tabla 12 Variable total: Trámite documentario (Agrupada)	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general proponer un plan de digitalización basada en la Digitalización para mejorar el trámite documentario en La Municipalidad Ciudad de Dios, esta investigación fue de tipo descriptiva y propositiva, su diseño fue no experimental-transversal, la población de estudio estuvo conformada por 26 funcionarios de la institución, como técnica se utilizó la encuesta y la observación y como instrumento el cuestionario que consta de 14 preguntas que conforman de la variable digitalización y 9 preguntas de la variable tramite documentario. La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos que estuvo conformado por tres personas.

Los resultados fueron el 35% de los encuestados manifestaron que en su gran mayoría no se generan documentos con un formato digital, lo que trae como consecuencias el doble trabajo de tener que realizar capturas de imágenes de documentos en soporte de papel, asimismo mencionaron que la entidad no cuenta con un buen soporte tecnológico que le permita tener un eficiente resultado en sus procesos, se concluye que no cuenta con una digitalización, que le permita reducir ciertos recursos, asimismo los tramites suelen ser muy extensos generando una insatisfacción de las personas por la demora que le genera al realizar estos trámites, el plan de digitación le permitirá a la institución agilizar los trámites haciendo eficientes dichos procesos y así se lograra una buena imagen institucional.

Palabras claves: digitalización, trámite documentario

ABSTRACT

The general objective of this research work is to propose a digitization plan based on Digitization to improve the documentary process in the Municipality of Ciudad de Dios, this investigation was descriptive and propositional, its design was non-experimental-transversal, the population of The study was made up of 26 officials of the institution, the survey and observation were used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, which consists of 14 questions that make up the digitization variable and 9 questions of the documentary process variable. The validation of the instrument was carried out through the judgment of experts that consisted of three people.

The results were 35% of the respondents stated that the vast majority of documents are not generated with a digital format, which results in the double work of having to capture images of documents on paper, they also mentioned that the The entity does not have a good technological support that allows it to have an efficient result in its processes, it is concluded that it does not have a digitization, which allows it to reduce certain resources, also the procedures are usually very extensive, generating dissatisfaction of people for the delay generated when carrying out these procedures, the digitization plan will allow the institution to streamline the procedures making these processes efficient and thus achieve a good institutional image.

Keywords: digitization, documentary procedure

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La digitalización encima de este mundo globalizado está siendo muy importante, en el ámbito internacional, Según Martínez (2019) determina en su artículo que la digitalización de una institución es importante y que la misma se hace debido a las grandes exigencias a las que se expone la misma en el mercado, o también conocida como la revolución industrial, sin embargo como todo cambio siempre conlleva a avances positivos pero también nos enfrentamos a dificultades como la intransigencia al permuta por parte de la mano de obra quienes muchas veces no se sienten capacitados para estos tipos de cambios, así como también no tener una comunicación eficiente pues muchas veces los encargados no proporcionan a sus empleados datos que el ayuden a dilucidar los beneficios que traerán los nuevos cambios, otra dificultad se presenta por parte de los líderes que muchas veces no desean o les cuesta adaptarse a tomar decisiones en equipo, a trabajar de manera cooperativa, por lo que se requiere que el mismo este empapado de todo lo que concierne a los nuevos cambios y de esta manera pueda incentivar a sus empleados.

Asimismo, se tiene otra limitante que es el autoaprendizaje e iniciativa por parte de los trabajadores que se enfrentan a estas actualizaciones, por lo que se requiere despertar en ellos la curiosidad de prepararse por su propia iniciativa sin esperar a que la entidad les ofrezca la formación y por último la pérdida del recurso humano pues muchos prefieren irse antes de enfrentarse al fenómeno de la tecnología (Martínez, 2019, p. 2).

Por su parte Gómez (2018) describe que uno de los retos que enfrenta la administración pública, es que los trámites se ejecuten de manera uniforme más allá de las veces que sean requeridos, donde se ha tenido muchas deficiencias por la cantidad de documentación que manejan en los diversos trámites que se hacen. La participación del talento humano es fundamental para mejorar los procesos de tramitación documentaria, y con el apoyo de la digitalización permite a las pequeñas y grandes empresas a fortalecer su gestión, puesto que son muchas las

informaciones que se manejan y en oportunidades esta se pierden por lo que se muchas de las personas ya se están adaptando a la utilizaciones de las redes con el fin de manejar informaciones, la digitalización se puede conocer los inesperado, abordar las dificultades reales dejando a tras la rutina, por ello se requiere que las personas encargadas en las instituciones estén prestos al cambio y a modificar su funcionamiento antiguo en las entidades para enfrentarse a este fenómeno que sin duda alguna beneficia en gran manera sin embargo crea conflicto debido a que muchas personas se sienten desplazadas por las máquinas y genera descontento y poca receptividad.

En el plano nacional, Paz (2019) señala que la organización INABIT desea eliminar los papeles con el fin de hacer más eficiente la tramitación de documentos, por ello la entidad ofreció a las secretarías para el alcance de esta jornada talleres de formación, puesto que se requiere implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio de los clientes de las empresas, ya que, estas son las primeras que se enfrentan a estos cambios y se les dificulta muchas veces por no tener capacitación, y por ende se presentan muchos problemas como estrés, molestias, cambios en la cultura organizacional, deficiencias mientras se da el proceso de adaptación.

Camargo (2019) determina que las exigencias competitivas a las que se enfrentan las instituciones del Perú por lo que se requiere que las mismas sean innovadoras y se ajusten a los cambios por ello se requiere que se ajusten a la transformación digital, con el fin de lograr los resultados puesto que este se basa en una transformación cultural organizacional, tomando en cuenta que las entidades que no le brindan a sus empleados experiencias extraordinarias están próximas al fracaso, por ello la entidad BBVA se están centrando en mejorar sus sistemas con el fin de ofrecer a sus clientes mayor eficiencia en los negocios y así agilizar el trabajo de los empleados, estudios han manifestados que las empresas peruanas en un 76% solo manejan el internet para el correo o chat, y el 24% para ventas, sin embargo hoy en día en vista de la deficiencia que han tenido muchas han sido las que han comenzado a digitalizarse y por ende se observan modificaciones en sus empresas y en la transformación de su cultura, si se quiere un sistema bien plantado se requiere tener a los empleados formados para evitar

dificultades como abandonos de cargo, deficiencias en la producción, estrés, molestias, resistencia al cambio.

Entre otros factores que impidan un adecuado rendimiento en la empresa, sin embargo, Quispe y Vélchez (2017) en su investigación expreso que; la municipalidad de Rímac posee muchas dificultades en la administración debido a que manejan la documentación de manera manual, las principales fallas se presentan porque las informaciones se cuelan, o no están completas, se extravía algunos papeles o se repiten, generando un descontrol en el manejo de los mismos con la premura de darle soluciones a las dificultades de la gestión documentaria se debe implementar un sistema de digitalización con el fin de agilizar los procesos desde el inicio hasta el final, permitiendo organizar las informaciones, la digitalización de los documentos permite que el trabajo se haga más fácil y que este permita tenerlos organizados por carpeta según sea el documento y buscarlo más fácil, y así poder ofrecer información veraz a los ciudadanos, de otro modo.

Herrera (2017) señala en su investigación que la documentación que se encuentra aquí respalda las planillas de los activos, contratados y jubilados de la contraloría general, aun la entidad trabaja con planillas en físico dificultando la búsqueda agilizada de lo que le solicitan, las planillas de tanto manipularlas se deterioran, y suelen extraviarse o traspapelarse lo trae como consecuencia no se tiene una seguridad completa en la información que se maneja en los documentos, esta desventaja los conlleva a que a la hora se pedir o solicitar alguna documentación se deben pedir con días de anticipación ocasionando disgustos y retrasos en las actividades planificadas por el usuario, asimismo, la sede no posee un medio de transporte que le movilice los documentos a la central, es por ello que se requiere que se pongan en práctica la digitalización de los documentos con el fin de agilizar las actividades de la entidad y mejorar las estrategias de gestión finalmente.

A nivel local, La Municipalidad Ciudad de Dios Órgano de gobierno que promueve el desarrollo local, con personalidad jurídica de derecho público y plena capacidad para el acatamiento de sus resultados, goza de independencia política, económica y administrativa en las materias de su competencia y promueve la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y

armónico de sus funciones. Con la visión de crear una localidad adelantada, descentralizada, pacífica y moderna, fomentando la destreza de los valores, derechos y deberes ciudadanos, y brindando así una mayor disposición de servicio encauzada a perfeccionar el nivel de vida de nuestros pobladores, e incitar la instauración de fábricas y su tarea es constituir al pueblo, suscitar la apropiada asistencia de los servicios públicos locales, promover el bienestar, el desarrollo y la concordia de los pueblos.

Actualmente la Municipalidad Ciudad de Dios no cuenta con una digitalización, donde estas contribuyan a reducir algunos recursos como la energía, el agua y especialmente el papel, ya que, sus procesos de trámite documentarios suelen ser muy burocráticos, además de que para cada uno de los procesos se necesita generar variedad de copias, puesto que, cada una de las áreas necesita tener o contar con un comprobante, por lo que se determina que el uso de papel en la Institución municipal son muy elevadas, afectando al medio ambiente y ocasionando inconscientemente la tala de árboles, asimismo, por otro lado, los miembros de la Municipalidad no tienen conocimiento en su gran mayoría el concepto de Digitalización, puesto que son medidas que deben implementarse de manera progresiva para lograr una gestión pública comprometida con el medio ambiente. Igualmente, teniendo el conocimiento sobre dichos acontecimientos se logró indagar sobre más investigación que se muestran a continuación

1.2. Antecedentes de estudio

Resultados de traducción

En el ámbito internacional según Boteoja (2017) “Estudio de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese” cuyo fin es; examinar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), el estudio es descriptivo, básica, en el que se implementó para la recolección de los resultados una entrevista a la muestra que se conformó por los responsables del archivo, los resultados arrojaron que el 84.21% de los encuestados no tienen conocimiento acerca de la gestión documental, y los archivos del Ecuador, por lo que se concluyó que; el proceso de gestión de documento permitirá manejar

apropiadamente la información pertinente a la empresa, puesta que esta permite que la información se mantenga resguardada, facilitando trabajo administrativo y fortalecer su crecimiento.

Argentina Huayapa, Pato y Villalba (2017) llamaron a su investigación "Digitalización Del Sector Público: Gestión Documental Electrónica Para La Desburocratización" la cual tuvo como propósito principal, descripción del proceso de implementación de GDE comparando los resultados obtenidos en los distintos Organismos Públicos. La misma es bibliográfica, en la que se aplicó una encuesta a los técnicos en E-Government los resultados arrojaron que no se posee un sistema de gestión de documentos y esto pone entre dicho la labor que se lleva a cabo; por lo que se concluyó que; con la implementación de este sistema se podrá garantizar transparencia en las actividades administrativas, ahorro de tiempo, espacio, manejo no solo de la administración gubernamental si no también la comunitaria.

Chile Fonseca (2016) en su estudio "Propuesta metodológica para el desarrollo de archivos digitales en establecimientos educativos básicos y secundarios chilenos" cuyo propósito fue, Disponer de una metodología de gestión para desarrollar archivos digitales escolares mediante el uso herramientas archivísticas, administrativas, de formulación de proyectos con los recursos de información existentes en una institución. El mismo es explicativo, aplicada, documental, los resultados arrojaron que; la comunidad educativa quien se encarga de velar por los intereses de la comunidad escolar requiere tener los archivos digitalizados para su rápida manipulación, por lo que se concluyó que; con la implementación de este sistema se logra tener un control general de todo lo que concierne a la institución sin que se escape ningún detalle, de esta manera se podrá buscar cualquier información en cualquier momento agilizando los tramite, se evitara perdida de informaciones importantes.

Ecuador Herrera (2015) en su estudio "Creación de una empresa de virtualización y digitalización de documentos Virtualscan" cuyo fin es brindar una solución virtual y digital para documentos de empresa en la ciudad de Guayaquil; la misma es documental, en el que se empleó una matriz FODA, los resultados arrojaron que; la digitalización permite mantener un orden en la documentación,

permitiendo agilizar el trabajo fortaleciendo las actividades de las empresas, por lo que se concluyó que; que con la implementación de este sistema las entidades podrán incrementar su producción, así como agilizar sus actividades administrativas, ahorrar tiempo, incrementar ventas, así como tener la documentación actualizada y protegida.

Ecuador Carrión y Fonda (2015) en su estudio “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para pymes en el cantón de Durán” cuyo propósito fue diseñar un modelo de gestión documental para pymes del cantón Duran, el mismo es descriptivo, no exploratorio, en el que se aplicó como técnica para recolectar los resultados, la encuesta, la observación y la recolección de datos, destacaron que; Se requiere la ejecución de un sistema de gestión. Con el propósito de hacer más productiva la gestión de los departamentos, en el aumento de la producción, por lo que se concluyó que; con la implementación de este sistema se logrará integrar cada una de las áreas de la institución, la misma manejará una sola base de datos que le permitirá tener un orden y una secuencia, haciendo sé más fuerte y confiable.

En el ámbito nacional Nolasco y Capillo (2018) en su investigación “Sistema de información web con firma digital 2018”. Cuyo final fue; proponer un sistema con firma digital a través de información web que mejore la gestión de trámites documentales en el municipio distrital de Yungar, en 2018. La misma es Aplicada y Explicativa, no experimental. Los datos arrojaron que; los procesos prácticos y no prácticos son determinantes para saber que dificultades se presentan con el método manual. Por lo que se concluyó que; con la utilización de la programación digital los procesos serán más rápidos y de mayor calidad, las cuales son determinantes para el manejo de los datos de las instituciones, de esta manera se podrá ofrecer una mejor calidad de servicio.

Berrios (2018) en su estudio “Asociación de la calidad del sistema de procesamiento de documentos con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: el caso de la Universidad Ricardo Palma”. Su objetivo principal fue determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de tramitación documental. Se utilizó el método cuantitativo deductivo. Bajo un diseño transversal no experimental; descriptivo-correlacional. Los resultados arrojaron que los beneficiarios se sienten

complacidos debido a la calidad en la entrega de los recaudos debido a que el área administrativa está implementando un nuevo sistema web, por lo que se concluyó que; la universidad está ofreciendo un mejor servicio a los usuarios sin embargo requiere actualizar el software y que los encargados se capaciten en cuanto a los tramites documentarios para fortalecer las estrategias de sistema.

Guerrero (2018) llamo a su trabajo "Modelización de procesos, con base en el enfoque de Gestión de Procesos de Negocio, para modernizar el proceso de tramitación de documentos en la Secretaría General de la Escuela 2 de Mayo, en el distrito de Caraz, Huaylas - Ancash en 2018". Cuyo propósito fue, Desarrollar la modelación de procesos, con base en el enfoque de Gestión de Procesos de Negocios, para modernizar el proceso de procesamiento de documentos en la secretaría general de la escuela 2 de mayo, en el distrito de Caraz, Huaylas – Ancash. La misma es aplicada, descriptiva, en la que los resultados arrojaron que; los entes de la entidad no poseen conocimientos acerca de los avances tecnológicos, mal manejo de los trámites administrativos, no tener conocimiento del manejo de los recursos tecnológicos, por lo que se concluyó que; la entidad requiere con urgencia emplear un plan de gestión con el fin de optimizar todos estos procesos, con el propósito de ofrecer una mejor calidad en el servicio mayor satisfacción laboral y mantener los datos resguardados y con mayor facilidad para manipularlos.

Herrera (2017) cuya investigación fue; "Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016". La cual gestiono como finalidad, determinar la relación entre Digitalización de documentos y Seguridad de la Información en la Contraloría General de la República, Lima 2016. La misma fue de tipo básica, correlacional, no experimental y con el método "Hipotético-Deductivo". Los datos permitieron determinar que si hay una vinculación positiva entre los documentos digitales y la seguridad de la información de la entidad; permitiendo aceptar la hipótesis principal del estudio; por lo que se concluyó que; con la implementación de este sistema los datos de la entidad estarán más resguardados, debido que en estos momentos es definida como una entidad con niveles de inseguridad en cuanto al manejo de la información.

Retamozo (2017) en su estudio fue; "Reducción del tiempo en la emisión de informes con acceso oportuno a la información a través de microformas utilizadas por los auditores de la Contraloría General de la República-2015". El mismo cuyo propósito era; determinar la reducción de tiempo en la emisión de informes con el acceso oportuno a la información utilizada por los auditores de la Contraloría General de la República - 2015. Son aplicados, correlacionales y explicativos, bajo un diseño transversal no experimental en la que los datos permitieron conocer qué; con el manejo de la web en la actualidad la entrega de los informes se ha minimizado significativamente, por lo que se concluyó que; la búsqueda de la documentación solicitada se ha vuelto una fortaleza debido al sistema que le permite buscar con exactitud los mismos y tenerlos a la mano para los usuarios.

Loayza y Ochoa (2017) en su trabajo de investigación; "Análisis del sistema de tramitación documental y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana". Lo cual gestiono como principal objetivo; demostrar si el sistema de trámite documental influye en la satisfacción de los usuarios de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana. La misma es descriptiva correlacional, en la que se obtuvo como resultado; las entidades no cuentan con un sistema documentario en línea, por medio de la cual pudiera obtener conexión con los beneficiarios, con respecto a la tramitación documentaria de la universidad por lo que se concluyó que; en la actualidad los usuarios se encuentran insatisfechos debido a que la institución no cuenta con un sistema de red que le facilite a los mismos manejar datos informativos desde cualquier lugar, ocasionando en ellos pérdida de tiempo, dinero y la fatiga de tener que dirigirse a la institución siempre que requieran algo.

Quispe y Vílchez (2017) en su estudio "Relación entre la implantación de un sistema de trámite documental y la gestión documental del municipio distrital de Rímac". Cuyo propósito fue determinar si la implementación del Sistema de Trámite Documental está relacionada con la Gestión Documental de la Municipalidad Distrital de Rímac. El mismo fue aplicada najo un diseño correlacional y transversal los datos arrojaron que el 52% de los beneficiarios afirman que se debe implementar un sistema de trámite en la población de Rimac, por lo que se concluyó que; con la implementación del mismo los niveles de seguridad y resguardo de la

información será mejor, asimismo, se fortalecerá el funcionamiento del mismo, fortaleciendo la eficiencia de los empleados al momento de realizar sus labores.

Desporio y Romero (2016) en su tesis "La gestión de soporte digital para la gestión de archivos en el Distrito Judicial de Santa". El mismo que tenía como finalidad: identificar dentro de una realidad conocida por los autores, la misma es no experimental, aplicada los datos permitieron determinar que; se requiere la implementación la gestión del apoyo digital en los diferentes lugares de la región; con el fin de que los datos sean manejados con mayor efectividad por lo que se concluyó que; se requiere que el personal este conforme con la aplicación del sistema asimismo que estén capacitados para asumirlos, con el fin de fortalecer su trabajo.

Bastidas (2016) en su investigación, "Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramitación Documental en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de archivos". El mismo que tuvo como final; Desarrollar e implementar el Sistema de Tramitación Documental en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes. Lo mismo fue exploratoria y descriptiva, no experimental transaccional descriptivo. En la que se manejó como poblacional a 23 expedientes correspondientes a los periodos 2006 y 2015. Los datos ofrecidos permitieron concluir que; con el sistema de gestión los empleados encargados del área administrativa pueden gestionar más rápido la tramitación de los documentos requeridos, de forma organizada y empleando menor tiempo que los sistemas manuales.

A nivel local, Gálvez (2018) en su investigación "Desempeño laboral del personal de la oficina de tramitación documental y satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local - Chota, 2018". Su objetivo fue: Determinar la relación entre el desempeño laboral del personal de la oficina de procesamiento documental y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota, 2018. La investigación fue no experimental. Concluyó que, a pesar de que existe una relación positiva, aunque muy baja, entre el desempeño laboral de la oficina de tramitación documental y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa Local Chota, 2018, alcanzando así una correlación de Pearson de 0,128 y; La evaluación del desempeño laboral del personal y su

relación con la satisfacción de los usuarios, muestra una correlación de Pearson de 0,128, lo que significa una bilateralidad de 0,650 mayor que el margen de error del 5% (0,05).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Con respecto a este estudio podemos definir aspectos que aportan a la Digitalización, según Lampreabe (2014) define la digitalización como “un proceso directamente vinculado al período de la información, llamado así por su temporalidad con la era espacial que precede al patrimonio del conocimiento relacionado con las TIC. Este período como su nombre se aplica en circunstancias en las que la información pasó a tener mayor velocidad que el movimiento físico, comenzando a utilizarse desde 1990.

Por otro lado, Rodríguez (2012) Son aquellos documentos digitales con valor legal porque su contenido ha sido certificado por un Fedatario Juramentado con Especialización en Informática, garantizando que es copia fiel del original y que su contenido no ha sido alterado, grabado en un medio de almacenamiento de escritura única y lectura múltiple (p. 21),

Como también según, conversión de información analógica de cualquier forma (texto, fotografía, voz, etc.) a formato digital, con dispositivos electrónicos adecuados (como escáner o circuitos computarizados especializados) para que la información pueda ser procesada, almacenada y transmitida a través de circuitos digitales, computadoras y redes de información. En cuanto a sus fases de la digitalización tenemos las siguientes:

Proceso: Vega (2014) afirma que: “Adaptar los instrucciones de gestión documental para incluir tareas de digitalización. Este proceso de digitalización de documentos, sin considerar sus características, además de dónde y cómo se lleva a cabo, así como identificar a los responsables de dicha actividad, tiene diferentes

periodos tales como: Clasificar, identificar, transportar y recibir, recoger, devolver archivo. , indexar, escanear, controlar, preparar, reconocer datos, cargar datos”.

Normativa: Vega (2014) establece que: “Adecuación de la normativa vigente para la implementación de la Digitalización de Documentos. Cumplir íntegramente con las obligaciones y recomendar que avalen la calidad y eficiencia a la hora de convertir los escritos, así, para dar validez ante la ley a la digitalización de documentos y cumplir con la normativa vigente en cuanto a instalaciones como tales, de archivos físicos únicos, siendo necesarios documentos digitalizados. Debe tener una firma”

Soporte técnico: Vega (2014) establece que: “Habilitar el hardware y software necesarios para la digitalización de documentos. Hardware, necesitas una computadora y un escáner para capturar imágenes y software, es la aplicación que nos ayuda a convertir documentos a jpeg, tiff o bmp. Además, brinda mantenimiento y control del correcto funcionamiento del equipo, verificar que el escáner esté configurado probando Hojas de Calibración, así como revisar sus propiedades que aseguren la homogeneidad en la resolución de dichas imágenes, se puede dar soporte en persona o remotamente”, (P. 8).

Dentro de las Actividades básicas de un proceso de digitalización las mencionamos a continuación: Identificación, selección y clasificación del material a digitalizar, conversión del objeto original al formato digital, indexación, que viene a ser la creación de índices con la información de los datos asociados a los objetos para permitir su ubicación y acceso, y almacenamiento de los objetos digitalizados en una base de datos digital.

Asimismo, en cuanto a sus objetivos de la digitalización muchos autores coinciden en que El principal objetivo de la digitalización es poder acceder a la información de forma rápida y eficiente, así como el ahorro de costes que implica el manejo de un archivo físico, esta es una visión desde el punto de vista de la gestión y del negocio, dejando de lado lo que sería el significado. de la preservación de la información como principal objetivo de la digitalización (Berrocal, 2012),

También según Vasquez (2015). Los proyectos de digitalización se pueden clasificar según sus objetivos”, facilitando la consulta de los procesos de negocio:

Accesos simultáneos a un mismo documento, mayor integración mediante el uso de sistemas de flujo de trabajo, elimina la existencia de archivos mixtos, que presentan documentación en papel y soporte electrónico o Reduce la necesidad de espacio para depósitos documentales, reposición de documentos físicos y preservación y difusión. A lo que podemos sumar un objetivo económico, ya que la gestión del archivo digital implica menores costes en su administración, almacenamiento (espacio físico) y manejo.

Según El Peruano (2018)"El sector público de Perú ha hecho un gran esfuerzo para atender mejor a sus ciudadanos a través de herramientas digitales que han transformado la forma en que interactuamos entre las personas y el Estado".

Los sistemas de digitalización según el autor Berrocal (2012) El sistema de digitalización propiamente, es un software desarrollado para gestionar los documentos digitalizados, dependiendo de su complejidad este software puede únicamente realizar la función de registro de datos de los documentos (digitación) para formar los índices o controlar todas las actividades del proceso de digitalización, desde la recepción de los documentos hasta la devolución de los mismos.

El sistema de digitalización debe permitir generar reportes acerca de los documentos digitalizados y de las diferentes actividades realizadas durante el proceso, proveyendo datos sobre tiempos, incidencias, cantidades, etc., es mediante el análisis de esta información con las herramientas de ingeniería, que es posible tomar decisiones acerca de los procesos y determinar las acciones correctivas o de mejora a aplicar.

Según Berrocal (2012) nos dice que Hay una multitud de factores que pueden conducir a la digitalización de documentos. Además de ahorrar espacio, la justificación sería poder obtener la información mucho más rápido. Ser capaz de encontrar la información que desea con solo escribir unas pocas palabras puede ahorrarle mucho tiempo. Esto puede mejorar la eficiencia de su negocio. También existen otros motivos que pueden llevarlo a realizar este proceso, entre ellos: Seguridad, porque lo que antes estaba bloqueado ahora puede protegerse con

diferentes contraseñas y restricciones según el usuario. Esto reduce el riesgo de pérdida o robo de información al tener que acceder a información desde dispositivos móviles. Cada día, en un mayor número de empresas, los empleados tienen que consultar información sin estar presentes en la oficina. Tener la información en archivadores limita el acceso, siendo necesario estar en la empresa para consultar la información.

La concienciación por el medio ambiente es cada vez mayor, por lo que muchas empresas quieren dejar de imprimir tantos papeles innecesarios y al mismo tiempo ahorrar en costes de impresión (tinta, papel, fotocopias, etc.). Para poder compartir información tanto interna (colegas) como externa (clientes), más rápidamente. Anteriormente, la información siempre había sido compartida por mensajería, pero esto implicaba un tiempo de espera hasta que se recibía. Además, presenta un riesgo para la seguridad de la información.

En la Guía de gestión de documentos encontrará una comparación entre los mejores sistemas de gestión de documentos para difundir información entre colegas y clientes. Ahorre en costos de mantenimiento. Tener grandes archivos físicos de información requiere orden. Seguramente esto consume recursos, es decir, será necesario que una persona se encargue de su mantenimiento. Evite el deterioro de los documentos. Cuando se trata de documentación, imágenes o planos antiguos que son relevantes para la empresa, asegurar que la información permanezca intacta es fundamental. Esto se puede lograr mediante la digitalización de documentos.

La entidad requiere tener presente la revisión exacta de las posibles filtraciones o botes de agua, maximizar la durabilidad de los productos y/o material conexas: en la actualidad se cuentan con pertinentes estrategias del manejo de los recursos materiales que son establecidos en una empresa, por lo que el mismo se basa en la responsabilidad de los empleados de una empresa con el fin de que la materia prima dure lo necesario, formando parte de las características de la Digitalización, una máxima competitividad, ahorro de recursos, y la reducción de impactos negativos que dan origen a los focos contaminantes, puesto que, si se incrementa la materia prima en la empresa, se alcanzará un ahorro importante, asimismo se manejará como resultado, la visión del ambiente y Digitalización se da

conocer como un instrumento necesario, para las empresas bien sea pública o privada estas son más evidentes si se llevan a cabo en una organización pública, ya que la meta de la Digitalización en el sector público es alcanzar un fortalecimiento en el consumo del líquido vital, materiales y energía, al mismo tiempo que da paso a una modificación positiva en la cultura organizacional en las comunidades de la localidad.

En cuanto a los Pilares de la Digitalización, según el Ministerio del Ambiente (2016) describe que la “Digitalización: determino el estudio, indicadores y prácticas”, la Digitalización se fundamenta en dos pilares: los recursos naturales y la contaminación según: La relevancia en minimizar la explotación de los recursos naturales, siendo este un objetivo importante en la Digitalización puesto que las personas están acabando con los mismos, esto se asienta en tres dimensiones: manejo de los recursos naturales, entre ellos el aire, agua, energía, materias primas, entre otros; el abastecimiento de servicios ecológicos, para ayudar a la permanencia del ecosistema y así asumir los deberes de la actividad económica; y, protegiendo la vida.

Otro de los factores es con respecto a la Digitalización en el sector público definimos según Ministerio del Ambiente (2016) la Digitalización en los sectores públicos no se considera solamente como una necesidad ambiental, esta tan bien es determinante en el desarrollo de la gestión pública eficiente y eficaz donde la minimización y optimización de los precios y presupuestos viene a ser la capacidad y buenas prácticas gubernamentales. La técnica de la Digitalización se ha iniciado a instalar en el sector públicos específicamente en la Ley N.º 29289, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2011 (11.12.08). en esta se necesita todas las oficinas frecuentes de administración, (OGA) con el fin de tener un presupuesto cada año, las pertinentes capitales con el fin de asumir los precios de realización y desarrollo de los proyectos de Digitalización en tres elementos determinantes: energía, agua y papel también la adquisición de muebles o enseres para las oficinas, en el que se consideran el costo, el modelo y la coordinación de los elementos determinantes para hacer la adquisición, la compra de esta mercadería, requiere, adicionalmente, componer aspectos ambientales, no solo

por lo que se genera en los métodos de elaboración, como emisiones edificadoras, por ejemplo, sino también por el tipo de material de fabricación (MINAM 2011).

En cuanto a las Medidas de Digitalización en las entidades del sector público: Las medidas de Digitalización requieren ante cualquier situación evitar el deterioro ambiental, y ser más eficaces en el manejo y uso de los materiales y gastos que se necesiten en las oficinas. Se requiere gestionar para que todos los procesos de Digitalización se encuentren vinculados en un ahorro económico e indudablemente de un impacto ambiental positivo. Acosta (2013), Según el Art. 4 del Decreto Supremo N.º 009-2009-MINAM las medidas de Digitalización en las entidades del sector público en la su primera etapa son: Ahorro de papel y materiales conexos; impresión de documentos por ambas caras de la hoja del papel que se utilice: menos los que van dirigidos a la secretaria general, de cada una de las entidades pertinentes por medio de la administración interna pertinente de la materia.

Si es necesario se deben sacar (02) hojas por cara, de igual manera la impresión de los membretes de las entidades sólo en la versión final del documento. Es necesario que cada documentación primeramente se haga en borrador. Manejo con más frecuencia comunicación electrónica en puesto de la escrita, sobre todo en documentaciones preliminares. Minimizar la impresión redundante de noticias electrónicas. Incentivar en el escaneo de la documentación que se ha adquirido en mesa de partes o fin de que sean compartidos por las dependencias que lo necesitan de manera de archivo digital, impidiendo el fotocopiado sucesivo del mismo documento.

Ahorro de energía: Ministerio del Ambiente (2016) describe que el Mantenimiento temporal de las lámparas y de ventanas; el mismo que se realizara según las ordenes de la Oficina General de Administración, de cada entidad, en la que se debe manejar la anotación del proceso de cumplimiento, de la isma manera, un tiempo mayor de limpieza de ventanas destinadas para iluminación natural durante el día. Capacidad de los ambientes de trabajo para un mejor manejo de la luz y ventilación natural. Eficacia en el manejo de las horas de función en las oficinas utilizando luz natural. Optimización del uso de ventiladores. Optimización del uso de aire acondicionado con respecto a las sugerencias de que los realiza, el mantenimiento preventivo y el manejo en lugares que tengan lo requerido con

respecto a la carga térmica y hermeticidad. Racionalizar la iluminación artificial en horas nocturnas. No tener los artefactos eléctricos encendidos cuando no se estén usando.

La oficina general de administración de cada institución instaurará dispositivos técnicos y organizacionales con el fin de que los equipos se apaguen automáticamente para garantizar el ahorro energético. Disponer avisos sobre el buen uso de la energía en la institución. Uso de la función “protector de pantalla” estático con fondo negro. Ahorro de agua: El manejo de los botes de agua dentro de la empresa y en los servicios sanitarios; la oficina general de administración en cada empresa se le realizara un evaluó inmediato con el fin de conocer donde se origina el escape de agua y se tomaran las medidas para ser acomodadas. Colocar advertencias acerca de la conservación y el buen uso del agua en puntos estratégicos de la empresa.

De observarse algún deterioro en los baños, que vaya directamente en la pérdida del líquido vital, es necesario que los trabajadores pasen la voz por medio de las red en correo en este caso a la oficina central de administración de cada institución para su pronta reparación. Regar las plantas cuando el sol este menos fuerte. Segregación y reciclado de residuos sólidos, se requiere para alcanzar la Digitalización que las empresas públicas, requieran poner en práctica las actividades de segregación en fuente, con el propósito de unir restos con particularidades y propiedades parejos, realizando como mínimo la segregación de: Papeles, cartones, plásticos, cartuchos de tinta y tóner de impresión, aluminio y otros metales, vidrios y otros a consideración de la entidad. La Oficina General de Administración, en cada institución asumirá medidas pertinentes para la segregación, recolección y acopio estacional interno de los restos, por medio de recipientes identificados. Los productos separados se entregarán a instituciones u organizaciones que se encarguen de reciclar y que se encuentren legalizadas, se procederá a publicar en la página de la institución del Ministerio del Ambiente. MINAM.

También segregación y reciclado de residuos sólidos; aunado al buen manejo de los recursos es necesario que se lleven a cabo las siguientes características: Es obligatorio que las instituciones públicas usen el plástico, papeles, cartones en un

alto nivel de reciclaje, las empresas que se encuentran en sector público deben adquirir y usar necesariamente las bolsas de plástico biodegradables.

Por su parte Acosta (2013), según el Art. 4 del Decreto Supremo N°009-2009-MINAM, señala que posterior de poner en práctica la medida número uno, los medios pertinentes que pone en práctica la institución, se requiere asumir los siguientes elementos: implementación de lámparas ahorradoras y de conectores que bajen la claridad, implementar gradualmente puntos de conexiones ahorradores de agua en los servicios higiénicos, ponen en práctica el uso de gas natural en vehículos, maquinaria, calderos, entre otros, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N.º 009-2006-EM, implementar progresivamente el uso de energías alternativas ecológicas.

En cuanto a sus dimensiones según El Peruano (2017). Tenemos las siguientes: Institucionalidad y requisitos; es muy importante cumplir con la normativa ya que de esta forma se mejora la seguridad. La seguridad es muy importante debido a que existen datos personales y privados de las empresas que en caso de filtrarse pueden causar graves problemas a las empresas y particulares. Gracias a la digitalización consigue eliminar la pérdida de documentos. Mecanismo de certificados y firmas digitales; Una firma digital es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje (autenticación de origen y no repudio), y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador. Inducción y capacitación. Este impacto de la tecnología también se refleja en los actuales procesos de capacitación e inducción del personal. Si antes estos eran largos, aburridos y en ocasiones pesados, hoy son mucho más prácticos y pueden darse desde un pc, tablet o smartphone, con o sin conexión a internet, gracias a plataformas como compendio. Procedimientos; s un proceso tecnológico, que permite mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida en documento en papel en una imagen digital

Metodología general de un plan de Digitalización en el sector público

Ministerio del Ambiente (2016) en base al concepto de mejora continua, la puesta en práctica de un plan de Digitalización para las fundaciones del sector

público se puede dividir en tres etapas, según la guía de Digitalización para instituciones del sector público, siendo las siguientes:

Etapa 1: Planificación y línea de base

Elaboración del modelo de Digitalización para el establecimiento del sector público comprende:

Selección de los datos de gasto general de energía, agua y residuos en especial papel.

Inventario de equipos relacionados con el consumo de energía y agua.

Grado determinado de gasto de energía y agua en las organizaciones del sector público, así como generación de papel en forma de residuo sólido.

Caracterización de acciones laborales inversas a la Digitalización en energía, agua y manejo de papel.

Mezcla de los datos y conclusiones de la línea base: áreas de oportunidad para las medidas de Digitalización.

Etapa 2: Formulación del plan de Digitalización

Ministerio del Ambiente (2016) con relación a las conclusiones de la base, el proyecto de Digitalización conoce de forma determinada los medios de adaptación con el fin de disminuir el consumo de energía, agua y generación de residuos de papel. Las medidas u congruencias de Digitalización se determinan bajo la asignación de un presupuesto en el que se señala el tipo de equipo o tecnología a reemplazar u optimizar y el periodo de retorno de la inversión.

Etapa 3: Implementación, monitoreo del plan y retroalimentación

Ministerio del Ambiente (2016) en este periodo se lleva a cabo las adquisiciones y/o contratos de consultoría con el fin de llevar a cabo las medidas de Digitalización. La implementación del proyecto admite un fuerte trabajo de concientización y adiestramiento de los empleados, los planes de Digitalización se basan en el buen funcionamiento que los empleados logran asumir. De nada sirve la tecnología o equipo ecoeficiente más avanzado si los individuos no asumen las prácticas más pertinentes de la Digitalización.

Es determinante, el seguimiento de los indicadores de Digitalización preestablecidos.

Elementos de la Digitalización

Siete son los elementos de la Digitalización que establece el Consejo Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES, 2000):

Material utilizado en bienes y/o servicios. - se basa en la minimización del consumo de materiales, es determinante saber que no siempre la mercancía es asumida con buena independencia del envoltorio que tenga, o porque tenga más ingredientes o porque posea menos recursos en su realización. El mejor es que se ensamble con los ingredientes mínimos.

Eficiencia energética: minimizar el consumo excesivo de energía, se basa en llevar a cabo actividades que hagan posible la adquisición y uso de la energía. Un ejemplo; son muchas las situaciones que se deben considerar como el número de luces que se tienen encendidas con el fin de iluminar un área que muchas veces no se requieren.

Promover el reusó y reciclaje de materiales. – en el proceso de ensamblaje de los productos, si estos no son usados se pueden emplear en la realización de otros.

Recursos renovables. – se basa en valorizar cada método y solo usar lo que se requiere, es decir minimizar lo más que se pueda los recursos. Y poner en práctica solo los que se necesita para llevar a cabo las acciones económicas minimizando las emisiones al aire, las descargas al agua, la generación de residuos, el uso de sustancias tóxicas y descargas al ambiente, incluyendo el apoyo al uso sostenible de los recursos renovables.

Vida útil de los productos: extender su durabilidad. – como ejemplo al momento de hacer una bebida o mercadería de empaque, los consumimos y posterior desechamos el envoltorio o envase, en muchas oportunidades, lo arrojamamos en un recipiente de basura y es hasta ese momento que dura la utilidad del producto. Es por ello que se requiere estudiar este momento y valor las diferentes posibilidades de uso que pueda ofrecer estos desechos.

Intensidad de los servicios de bienes y servicios. – se basa en ofrecer gracias a los beneficiarios, este también es asumido como un servicio posterior a la adquisición, ofreciéndoles servicios extras de mantenimiento y actualización.

En cuanto a la Variable Trámite documentario

Se puede decir que es un conjunto de acciones administrativas y estratégicas que se despliegan de la planeación, manejo y organización de la documentación procedente y acepta por empresas, desde que se realiza hasta que llega a su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Cruz, 2006)

Santa María (2013) señaló que el TD viene a ser un factor determinante en la empresa puesto que le permite manejar un adecuado registro de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, mana y sale de la misma, en función a los datos señalar las estadísticas que hagan posible el estudio de cada uno de los pasos que se repiten o que no agreguen valor y los cuellos de botella con el fin de fortalecer el movimiento de los papeles dentro de la empresa.

Por su parte, Mendoza (2015) determino que en vista que los tramites documentarios se encargan de dirigir el expediente oficial y afirmar su oportuna colocación; así como de planear y organizar el sistema de archivo central de la Facultad.

Proceso de trámite documentario

Etapas de flujo de documentos:

Recepción de documentos: Es un proceso por el que se introduce la documentación o correspondencia para ser asumidas en los órganos competentes.

La recepción de documentos se realiza por medio de las Mesas de Parte, que se encuentren señaladas y autorizadas según sea la situación, posterior a ser revisadas los integrantes de dicha mesa procederá a meter los datos en el cuaderno de cargo el mismo que les dará un número único a los documentos por separados. La recepción implica el sellado del original y del cargo en la parte superior derecha y se anota el número del expediente, fecha y hora de recepción.

Los encargados de recibir y registrar, apresuraran los sobres con el fin de observar si lo que está recibiendo es lo correcto.

Los sobres recibidos que según sea su contenido se suelen clasificar por Reservado, Secreto o Confidencial serán registrados como “Sobre cerrado”, debiendo ser remitida con cuaderno de cargo al destinatario.

Registro de documentos

Se basa en asignar los datos requeridos de la documentación al cuaderno de cargo.

Para las acciones del registro de documentos se tendrá en cuenta lo siguiente:

Documento: Tipos de documento, como: Solicitudes, Oficios, Cartas, Memoriales, Memorándums, Invitaciones y otros.

Remitente: se legalizan las normativas de la empresa pública y Privadas, incluyendo los nombres y apellidos del o los solicitantes, su documento de Identidad.

Asunto: En este espacio se describe el tenor del documento en forma sintetizada.

Destinatario: Oficina o Dependencia correspondiente donde va ser derivado el documento.

Folios: Se registra la cantidad de folios del documento presentado. La persona de Trámite Documentario foliará los documentos que ingresa.

De la foliación

La Foliación se basa en darle un numero continuo en cada una de las partes u hojas del expediente, Oficio y Anexo ingresado por Trámite Documentario, con el propósito de certificar la conservación de cada pieza documental y la integridad del documento en sí mismo.

El sello de foliación se colocará en el delantero de cada hoja del expediente, esquina superior derecha, cuidando de no foliar en el reverso por cuanto esa cara toma la misma numeración que la del anverso.

Clasificación.

Es la acción de analizar y ordenar la documentación, teniendo en consideración lo siguiente:

Correspondencia Común: Es toda documentación que recibe una atención de trámite normal.

Correspondencia Clasificada: Expedientes que son selectos considerando el valor de lo que tiene en él, la misma que no debe ser sabida por personas ajenas al mismo es decir que es considerado como: Secreto, Reservado o Confidencial.

Distribución

Se basa en remitir los documentos a las Unidades Orgánicas.

Mesa de Partes, lleva en físico a las Unidades Orgánicas. Los documentos asentados, para su atención conforme a Ley.

La Distribución de la documentación ingresada y registrada, se realiza al momento de ser recibidos y registrados, en las Unidades Orgánicas correspondientes en el siguiente horario: De 7:30 a.m. a 8:00 a.m. De 2:00 p.m. a 2:30 p.m.

La documentación física es diferente por medio del cuaderno de contrato, con el propósito de que la secretaria lo lleve a la Unidad Orgánica firme el cargo.

Información y seguimiento

Esta se basa en ofrecer datos a la administración acerca del nivel y ubicación en el que se encuentra la documentación, los beneficiarios pueden recoger informaciones acerca de la situación de sus documentos en Mesa de Partes.

Características de la gestión documental

Cruz (2006) determina que: Hace posible un procedimiento secuencial de la documentación de archivo por medio de los diferentes períodos de su ciclo de vida: existencia de un programa.

Su prioridad se emplea en satisfacer las necesidades administrativas de la empresa.

El manejo de la documentación histórica tiende a ser un resultado del manejo de sus períodos previas.

Ubica la valoración documental y el almanaque de mantenimiento de los documentos en el corazón del sistema archivístico.

Los sistemas archivísticos se vinculan con el nacional.

Tipología: modelos primarios, modelos de segunda generación, modelos por asimilación, modelos en construcción.

En España y otros países de evolución tardía debe hablarse de modelos institucionales.

Estamos en el umbral de una profunda transformación conceptual y metodológica, dada la aparición de la norma ISO 15489:2001.

Los procesos de la gestión documental

Según la norma ISO 15489 "Determina como proceso de gestión de documentos a los siguientes puntos:

Captura

Método en el que se reconoce que los documentos que serán progresivos, suelen ser realizados por la entidad, o bien sea recibido, es decir comprende la revisión y planificación.

Registro

En un método basado en documentar la información descriptiva sobre del documento, y para la identificación del registro de los documentos utiliza un identificador único, el propósito es ofrecer certeza de un documento que ha sido creado o capturado en un tiempo determinado.

Clasificación

Los métodos de identificación de categorías y agrupación de documentos según la diligencia funcionaria en el cumplimiento con el fin de su disposición y acceso.

Indización

La retribución pertinente de la terminología de indización señala los medios de recuperación de documentos en las clasificaciones, categorías y soportes. La indización se lleva a cabo de forma espontánea o generarse automáticamente por los perfiles automáticos o el texto en documentos electrónicos. Los sistemas de recuperación por texto libre (recuperación en texto completo) localizan los documentos mediante la búsqueda en su contenido.

Clasificación de acceso y seguridad

Se refiere al esquema de clasificación de acceso y seguridad las cuales son asignadas por la unidad administrativa a la que pertenecen los documentos.

Identificación de nivel de selección

Es un proceso basado en referir una autoridad de elección de más o menos una naturaleza formal que se vincule con la amplitud y naturaleza institucional y sus compromisos, en este paso se puede identificar los ciclos de captura y registro y puede estar conectado con otros procesos ya mencionados.

Almacenamiento

El almacenamiento se basa en que la documentación se resguarde, y estén a la mano, así como la tramitación partiendo de la relación costo-efectividad, y que la misma se debe guardar en soportes que afirmen su conservación en el tiempo considerando sus propiedades físicas y químicas específicas.

Uso y Rastreo

Es una actividad de la gestión documental que se vincula con los datos de la misma y que lleva a cabo el rastreo de los mismos en un periodo establecido.

Flujo de trámite documentario

Plataforma de recepción y orientación al ciudadano: La aceptación de la documentación comienza en la Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes), la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) o por mesa de partes periférica (de existir). Estos en cada caso, son examinados y escritos en el Sistema de Gestión Documentaria.

Clasificación y distribución: con reacción a la naturaleza del movimiento de los mismos se archivan y comercializan a las áreas de la Universidad Tecnológica de los Andes responsables de la atención del trámite según corresponda a lo dispuesto en los Manuales de Procedimiento.

Atención del trámite (gestión): son las acciones pertinentes de la vigilancia de las atenciones o recursos ejecutados por los diferentes departamentos de la Universidad, según sus capacidades prácticas y la determinación de los elementos determinados en los Manuales de Procedimientos.

Notificación de resultados: seguidamente los ambientes técnicos ofrecen su punto de vista con relación a la tramitación que se ha requerido. El funcionario justo ofrece una solución, autorización o respuesta, según pertenezca la gestión, lo cual debe ser finalmente comunicado a la persona o entidad que solicitó el trámite.

Archivo Central: Esta es la fase final de todo trámite, en la cual con las medidas de seguridad se almacenan los documentos físicos y/o digitales que corresponden a un expediente. Los usuarios internos de la Universidad pueden solicitar información específica vía correo electrónico o requerir el préstamo de la documentación completa o parcial del expediente; los usuarios externos a la Universidad sólo podrán solicitar visualizar el contenido digital del expediente.

Documento electrónico.

Schamber (1996, p. 669), define como:

Una documentación electrónica posee una cantidad particularidades que las diferencian de lo cotidiano: ese puede manejar sin dificultad, enlazable interna y externamente, ágilmente cambiable, básicamente localizable, repentinamente portátil e incomparablemente cuestionable.

El documento electrónico no es un objeto inactivo, posee una organización lógica y relaciones físicas interdependientes, tal cual cómo se maneja en la documentación tradicional, Los vínculos físicos y lógicos del documento electrónico se pueden separar y guardar de forma correspondientemente autónoma.

Efectivamente, el documento electrónico se basa en un sinnúmero de elementos digitales, que tiene pocos o ninguna particularidad material del

instrumento habitual. Las propiedades físicas del documento electrónico, en el que se encuentra la manera o el tipo de material al momento de ser visto en la pantalla o en el papel, son conocidas como una adecuada función del software y están separados del contenido informativo o del contexto del documento.

Las relaciones lógicas de un documento solo se alcanzan de las condiciones físicas de datos contextual que genera el software.

Evidentemente esto muestra modificaciones importantes en los técnicos encargados de los archivos y el desarrollo de la gestión de documentos: acontecimientos estratégicos de comunicación y nuevas escrituras de documentos, con particularidades insuficientemente determinadas; y el cambio del ambiente respectivamente firme en las empresas administrativas y la sustitución por un tipo de estructura organizativa apenas esbozada en estos momentos.

Certificación y firma electrónica

(INDECOPI, s.f.), define como:

Un certificado digital se conoce como un documento electrónico ofrecido por una organización, calificada como una entidad de Certificación a nombre del titular del certificado.

La misma consta de una clave pública, y se encuentra en una página electrónica de libre acceso (acceso público).

Se considera como una forma de firmar en la que se usa la criptografía desigual y avala la autoría, la rectitud y la aprobación de los documentos electrónicos que se encuentran en ella.

El INDECOPI (s.f.) Hace una descripción del concepto así:

Los certificados y las firmas digitales son combinaciones propuestas con el fin de ofrecer la veracidad de las noticias electrónicas, la información de las mismas y el compromiso de los individuos que la envían. Por estas, las comunicaciones electrónicas alcanzan los equivalentes instrumentos legales que son plasmadas en un papel, y firmas de puño y letra. Ambas innovaciones aparecieron en los Estados Unidos hace tres décadas y su origen está ligado a la aplicación comercial de la criptografía asimétrica.

Relevancia de la firma digital para la gestión documentaria.

(INDECOPI, S.F.), Define como:

La firma digital es considerada como un método o modo de formar electrónicamente en la que se emplea la estrategia de criptografía desigual, cuyo propósito es garantizar la legalidad del mensaje y de los datos por medio de un símbolos o códigos de verificación, así como la vinculación entre el titular de la firma digital y el mensaje de datos remitido.

La firma Digital es considerada como una vía que se usa con el fin de hacer que la documentación sea válida con respecto a un documento electrónico o bien sea digitalizado, por lo que un documento de carácter electrónico con firma digital el cual representa una documentación física, firmado legítimamente se basa en métodos de encriptación asimétrica.

Un sistema de firma digital permite cumplir con las siguientes funciones de seguridad:

Integridad: se basa en dar fe, de que los datos no han sido modificados sin autorización, bien sea accidental o de forma intencional posterior a ser firmado.

Autenticación: se basa en reconocer al emisor de la información, y sus principales propiedades, afirmando que si es el individuo que esta como autorizado en firmar en el documento.

No repudio: esta se vincula con la antes descrita, una vez que se verifique la firma, impide que el emisor de la información niegue que es su firma, de este modo se da fe que el firmante sea conocedor y este de acuerdo con lo estipulado en el acuerdo o se une con el uso de alguna manera. (como autor, como revisor, dándose por enterado, etc.).

Confidencialidad: se basa en Consiste en frenar los datos del documento, contrato o firma, sea observadas por personas ajenas al mismo.

Momento de la firma: si la misma se plantea de manera efectiva, ofreciendo datos temporales creíbles, se requiere conocer que el documento ya se encontraba hecho, el cual muestra cuando se debe firmar.

Dimensiones de trámite documentario

Los ciclos del transcurso del TD según el Manual de documentación, son las siguientes: –

“Recepción: Fundamentada en la comprobación de la aprobación del receptor y la probidad del documento; así como la anotación del cargo correspondiente.

Emisión: Una emisión, por lo tanto, puede estar establecida por el conjunto de instrumentos públicos u otro tipo de valores que son puestos en circulación.

Archivo: Radica en catalogar, dictaminar, almacenar y asegurar los documentos que han cumplido su trámite y que podrían ser utilizados subsiguientemente, debiendo observar su tiempo de subsistencia conforme a lo estipulado en el Decreto Ley N° 19414 – Ley de Defensa, Conservación e incremento del Patrimonio Documental.” (2016, p. 46)

Despacho: Establece que la gestión de documentos dentro del concepto de archivo total, advierte procesos tales como la fabricación o aceptación, la repartición, la sugerencia, la clasificación, la recuperación y la disposición final de los documentos.

1.4. Formulación al problema

¿De qué manera un plan de digitalización permitirá mejorar el proceso de trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica: Según Bernal (2016) precisa que este tipo de justificación se realiza “cuando la intención del estudio es generar deliberación y cuestión académico sobre el comprensión existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existe. (p.103)”

Se hizo la justificación teórica porque en este estudio se recurrió a teóricos de las variables de estudio que aportaron sus definiciones, características, modelos, importancia acerca de la Digitalización y el trámite documentario, que respaldaron esta investigación.

Justificación práctica: Existen herramientas tecnológicas, para la visualización de información inmediata de los documentos en tiempo real, además podrían monitorizar los tiempos y no esperar a que los trabajadores administrativos trasladen en físico aquellos documentos y/o expedientes municipales, dilatando los procesos injustificadamente y; con ello se lograría que la ciudadanía que requiere del servicio con la celeridad adecuada en la atención de sus requerimientos, y se incrementaría la atención llegándose a cumplir los objetivos programados.

La propuesta, también se justifica porque permitirá reducir el tiempo de demora que existe en el proceso de trámite documentario en la atención de documentos, donde el encargado del trámite documentario podrá realizar sus funciones de manera más eficiente reduciendo así el tiempo de atención al ciudadano, y a la vez poder brindar una mejor calidad de servicio.

Justificación metodológica: La investigación se justifica para beneficiar a la municipalidad, que van desde la mejora en el proceso de atención de expedientes (control y seguimiento), y la reducción de tiempos en la atención y también de costos en hardware y software; ya que además una propuesta que incluya un sistema de firma digital puede realizar una gestión con mayor eficiencia en los procesos de trámite documentario de una entidad, así mismo mejorar la seguridad y protección de los datos. Mediante la utilización de la firma digital se busca agilizar los procesos sin la necesidad de la presencia física del responsable, del mismo modo garantizar el respaldo e integridad de los documentos.

1.6. Hipótesis

H1: Si se propone un plan de digitalización, entonces si mejorará el proceso de trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios.

H0: La propuesta de un plan de digitalización NO mejorara el proceso del trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un plan de digitalización para mejorar el proceso de trámite documentario en La Municipalidad Ciudad de Dios.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar que acciones de la digitalización se aplican en la actualidad en La Municipalidad Ciudad de Dios.

Evaluar el funcionamiento del trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios.

Diseñar un plan de digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Descriptiva: “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos. Que se someta a un análisis, y pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En esta investigación se describió de la problemática de la entidad pública en investigación, donde se pudo determinar las características, deficiencias que tiene en la actualidad relacionada al trámite documentario. Asimismo, se describió los resultados obtenidos en el estudio lo que permitió obtener la información respecto a las unidades de estudio permitiendo dar respuesta a los objetivos.

Propositiva: un estudio es de tipo propositivo porque se fundamenta que se tiene una necesidad o existe un vacío en una organización, después de obtener los resultados y analizar la información y emitir los resultados descritos se describe una propuesta como alternativa de solución al problema (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Se caracteriza por ser un estudio propositivo, porque frente a una problemática se plantea alternativas de solución, mediante estrategias de digitalización basados en la Digitalización para lograr agilizar el trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios.

Diseño de la investigación

El diseño no experimental se caracteriza porque se “realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152).

En este estudio se realizó sin alterar las unidades de estudio en la Municipalidad Ciudad de Dios, se recogió la información en su contexto natural, sin la manipulación en ningún momento de la población de estudio. Es por ello, que es una investigación no experimental.

2.2. Población y Muestra

Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174)

La población de estudio estuvo conformada por 26 funcionarios Administrativos de la Municipalidad Ciudad de Dios quienes son a las personas que se les aplicó una encuesta para obtener la información en relación a las variables que se investigaron.

Muestra

En este estudio no se realizó ningún muestreo, porque se estudió a toda la población de estudio, por ser pequeña y los investigadores estuvieron en la capacidad de recoger la información de todos. Es por ello, no se utilizó ningún tipo de muestreo

2.3. Operacionalización de variables

Se describió la operacionalización de las variables de estudio, en la que se define las variables, dimensiones, indicadores y los ítems para recoger la información.

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Técnica e instrumento
Digitalización	Digitalización Origina la transformación de los procesos de creación y dirección de documentos en un contexto digital, haciendo más sencilla la interoperabilidad entre las entidades públicas en el marco del MGD (El Peruano, 2017).	Institucionalidad y requisitos	Institucionalidad para las herramientas digitales (HD)	Encuesta Cuestionario
		Mecanismo de certificados y firmas digitales	Cumplimiento de requisitos para las herramientas digitales (HD)	
			Emisión el uso de firmas y certificados digitales y sellos	
			Identificación técnica válida y eficaz	
			Cero Papel	
	Inducción y capacitación	Nivel de inducción		
		Procedimientos	Verificación de documentos	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Técnica e instrumento
Trámite documentario	Es un procedimiento tecnológico automatizado de gestión administrativa y de uso interno, teniendo como elemento primordial, el reconocimiento jurídico de los documentos emitidos, con la credencial digital y la Firma Digital en PDF como formato, en documentos emitidos por los colaboradores (RENIEC, 2012).	Recepción	Recepción de documentos electrónicos	Encuesta
		Emisión	Firma digital en documentos electrónicos Uso de herramientas tecnológicas	
		Archivo	Medidas electrónicas en la conservación de documentos	Encuesta
		Despacho	Aseguramiento del destino de documentos electrónicos	

Fuente: Elaboración pro

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas

Encuesta: según Arbaiza (2014) indico que “es el método más apropiado, confiable y valido cuando se trata de obtener información de personas” (p. 209).

Esta técnica fue aplicada para recolectar la información de la población de estudio, lo que permitió obtener los datos necesarios para hacer el informe de resultados obtenidos después de aplicar está técnica.

Observación: esta técnica es aplicada por el observador de manera directa sin hacer preguntas a los involucrados y registra lo que ve. (Arbaiza, 2014, p. 202)

La observación se puede obtener mediante la participación directa de los investigadores ya que realizan sus actividades de trabajo en la entidad investigada (Municipalidad Ciudad de Dios), donde se pudo conocer los problemas actuales en relación al trámite documentario en esta Municipalidad.

Instrumentos

Cuestionario: “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández & Baptista 2014, p. 217).

El cuestionario está conformado por 14 preguntas que conforman de la variable Digitalización y 9 preguntas de la variable trámite documentario. Mediante estas preguntas aplicadas a la población de estudio se pudo recoger los datos correspondientes, lo que permitieron obtener resultados en beneficio de esta investigación.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento que se lleva a cabo con el fin de lograr datos según Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que “se basa en realizar un plan detallado de instrucciones que conlleven a conseguir datos con un fin” (p. 198)

El procedimiento para la obtención de los datos en la Municipalidad Ciudad de Dios

Se llevó a cabo según los siguientes pasos:

Primer paso: en primer lugar, se tuvo definido el objetivo de la investigación de acuerdo a las variables y se definió la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo por las preguntas que se planteó por cada variable.

Segundo paso: una vez definido el cuestionario se procedió a realizar la validación del instrumento por medio de juicio de expertos, que fueron 3 los encargados de verificar y hacer sus observaciones pertinentes para mejorar y que este recoja la información adecuada para esta investigación.

Tercer paso: se solicitó permiso a la administración y gerencia de la empresa y colaboradores, se explicó la finalidad de la encuesta y se procedió a entregar las encuestas impresas con un lápiz para que puedan marcar de acuerdo a su criterio entre las alternativas que se ofrece, posteriormente se recogió la información para la tabulación.

Cuarto paso: en este paso se tabulo los datos en el programa Excel y luego se pasó al programa SPSS 25, en la que se analizó mediante tablas de frecuencias para la presentación de los resultados mediante tablas y gráficos, en la que se analizó los datos obtenidos de acuerdo a los resultados.

2.6. Criterios éticos

Se ha realizado este trabajo teniendo en cuenta los valores éticos de las fuentes, personajes y autores referidos al tema propuesto Hernández, Fernández y Baptista (2014), tales como:

- a) Responsabilidad: El manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.
- b) Honestidad: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.
- c) Confidencialidad: Respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones

y sugerencias que permitan llevar la calidad de la educación que se imparte.

2.7. Criterios de rigor científico

Como criterios de rigor científico se tomó en cuenta los propuestos por Noreña, Alcaráz, Rojas, y Rebolledo (2014):

Credibilidad. Los datos obtenidos serán el resultado del diagnóstico del problema, por lo que serán verdaderos.

Aplicabilidad. Los resultados no serán generales, pues se detallará a gran escala cada información y dato encontrado. Es decir, la revisión de la información será exhaustiva.

Confirmabilidad. La información que brinden las personas que participan en la investigación se tomarán tal y como fue entregada, es decir no se realizarán cambios a favor de la investigación.

III. RESULTADO

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

VARIABLE: DIGITALIZACIÓN

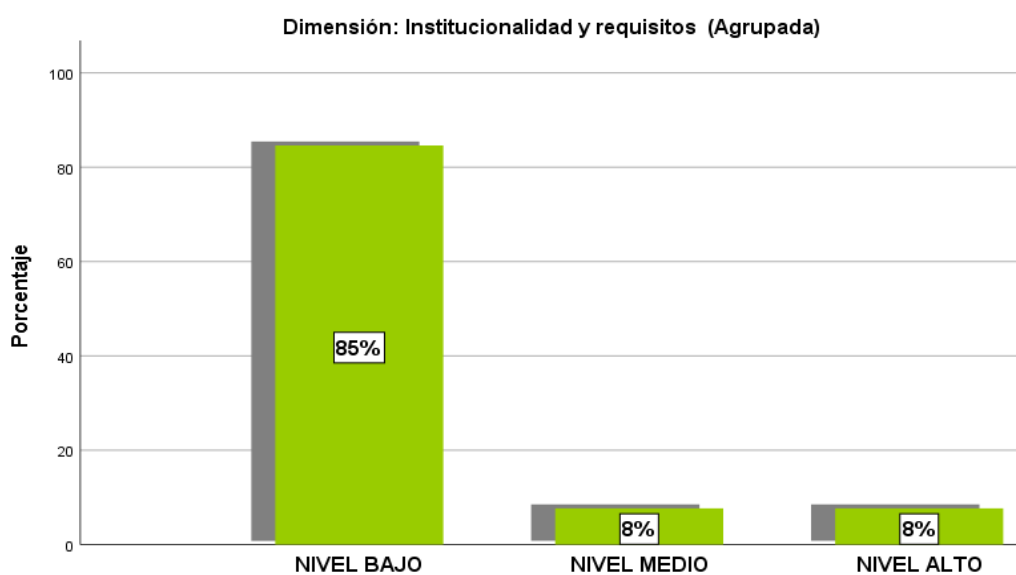
Objetivo 1: Diagnosticar que acciones de la digitalización se aplican en la actualidad Municipalidad Ciudad de Dios.

Tabla 3 DIMENSIÓN: Institucionalidad y requisitos (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1,2	0.0	0.0	22	84.6	2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	26	100,0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	0.0	0.0	0.0		
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	22	84.6	2	7.7	2	7.7	26	100,0	0	0		

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 1



Fuente: Tabla 3

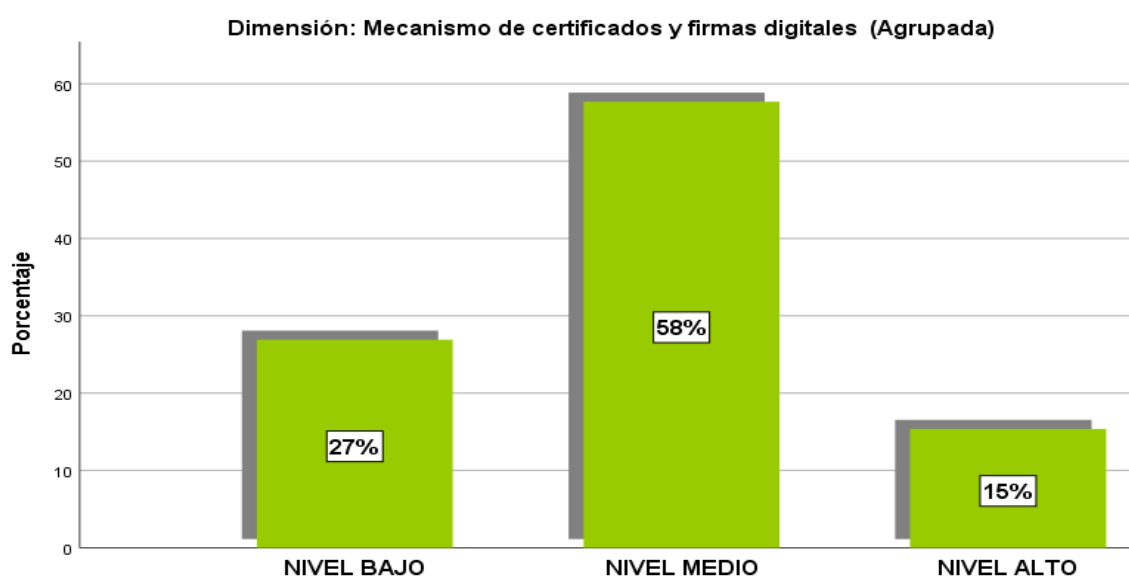
En la figura, observamos el resultado del análisis de la dimensión Institucionalidad y requisitos, del cual el 85% equivalente a 22 encuestados calificaron como nivel bajo, lo que significa que la Institucionalidad y requisito no es totalmente de su agrado, por otro lado, el 8% equivalente a 2 encuestado terminó calificándolo en un nivel medio, explicando que dicho servicio que ofrecen no cumple las expectativas de la comuna.

Tabla 4 DIMENSIÓN: Mecanismo de certificados y firmas digitales (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
3,4,5,6 ,7,8,9, 10	0.0	0.0	2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26	100,0
	0.0	0.0	0.0	0.0	4	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0		
	2	7.7	0.0	0.0	3	11.5	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	7.7	0.0	0.0		
	0.0	0.0	1	3.8	6	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	7.7	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
Bajo			Medio			Alto			Total			
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
7	26.9	15	57.7	4	15.4	26	100,00					

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 2



Fuente: Tabla 4

Se observa que, la dimensión Mecanismos de certificados y firmas digitales, el 58% equivalente a 15 encuestados, calificaron como nivel medio, lo que significa que los colaboradores no logran cumplir sus expectativas por lo cual quedan insatisfechos con el servicio que brindan a la ciudadanía, mientras que el 27% equivalente a 7 colaboradores, calificó la dimensión en nivel bajo y sólo el 15% tiene un nivel alto, lo que explica que quedan completamente insatisfechos con el servicio que brindan a la comuna.

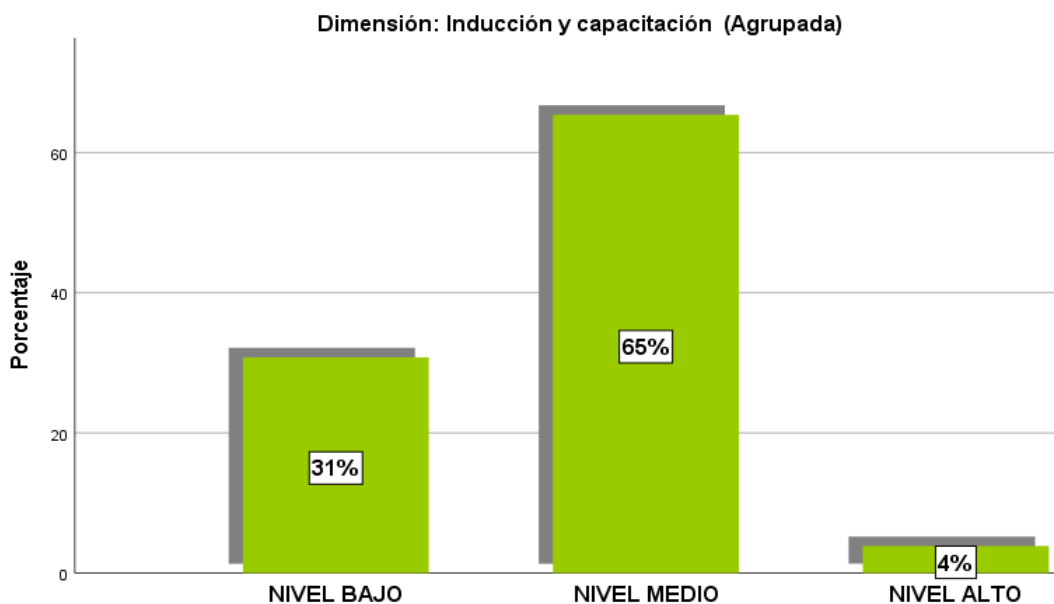
Tabla 5 DIMENSIÓN: Inducción y capacitación (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
11	3	11.5	5	19.2	17	65.4	1	3.8	0.0	0.0	26	100

Bajo		Medio		Alto		Total	
n	%	n	%	n	%	n	%
8	30.8	17	65.4	1	3.8	26	100,00

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 3



Fuente: Tabla 5

En la figura, logramos observar la dimensión inducción y capacitación, en el cual el 65% equivalente a 17 de los encuestados, calificaron de nivel medio, lo que significa que la municipalidad no innova ni capacita a su personal en nuevas tecnologías para modernizar el tramite documentario de manual a

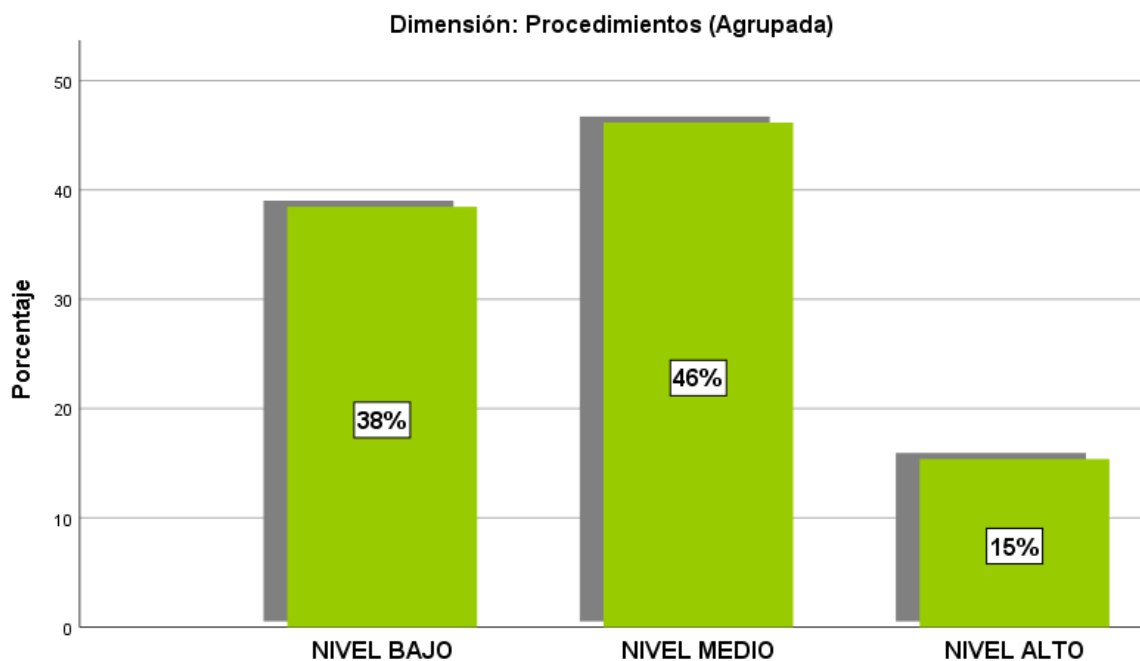
digital, mientras que el 31% equivalente a 8 de los encuestados calificaron como nivel bajo y sólo el 4% nivel alto.

Tabla 6 DIMENSIÓN: Procedimientos (Agrupada)

	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítems 12,13 ,14	1	3.8	7	26.9	7	26.9	2	7.7	0.0	0.0	26	100.00
	0.0	0.0	2	7.7	1	3.8	1	3.8	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	4	15.4	1	3.8	0.0	0.0		
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%				
	10	38.4	12	46.2	4	15.4	26	100,00				

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 4



Fuente: Tabla 6

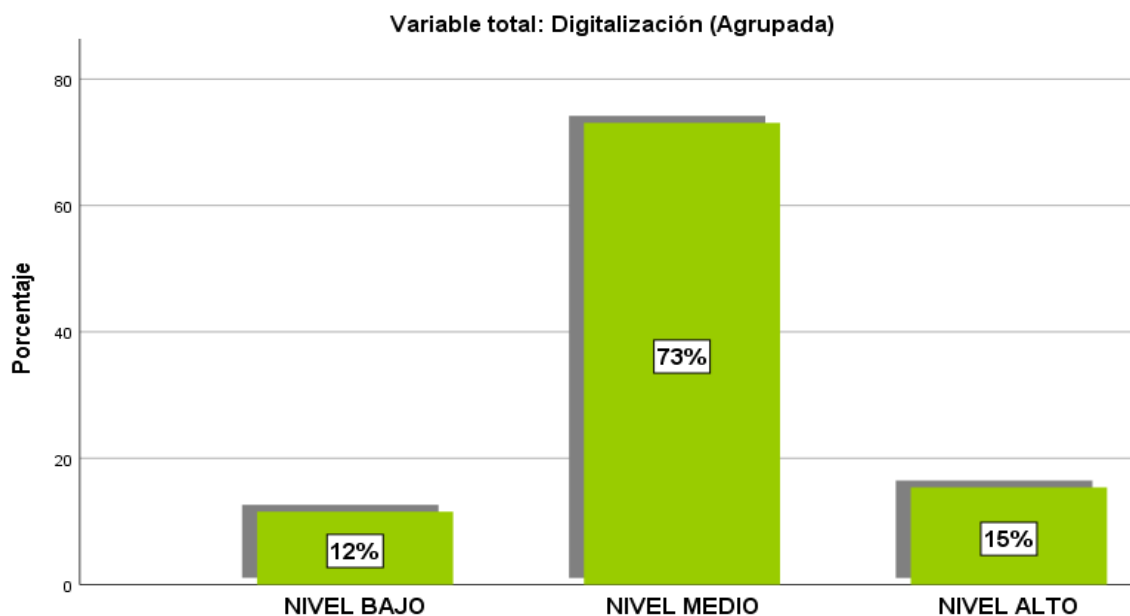
En la figura, se aprecia que la dimensión procedimientos, el 46% equivalente a 12 encuestados, calificaron con un nivel medio, lo que significa que los trabajadores consideran que no existe procedimientos claros para una reforma digital en la comuna, mientras que un 38% equivalente a 10 de los encuestados calificaron con un nivel bajo, y sólo el 16% un nivel alto.

Tabla 7 Variable total: Digitalización (Agrupada)

	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	0.0	0.0	1	3.8	5	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	4	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	3.8	0.0	0.0		
Ítems 1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11 ,12,1 3,14	0.0	0.0	1	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	4	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	3	11.5	0.0	0.0	0.0	0.0	26	100.00
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	7.7	0.0	0.0		
	0.0	0.0	1	3.8	2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	3.8	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	1	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0		
	Bajo		Medio				Alto		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	3	11.5	19	73.1	4	15.4	26	100.00				

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 5



Fuente: Tabla 7

En la figura, se logra observar el resultado general del análisis de todas las dimensiones de la variable Digitalización, donde el 73% equivalente a un promedio total de 19 de los encuestados calificaron la variable en un nivel medio, lo que significa que la municipalidad no hace uso total de canales digitales para la prestación de servicios en los tramites documentarios, causando malestar en la población por la demora del servicio manual en los diferentes tramites, mientras que un 15% equivalente a un promedio de 4 encuestados calificó de nivel alto y sólo un 12 tiene nivel bajo.

Resultados: Variable: Tramite Documentario

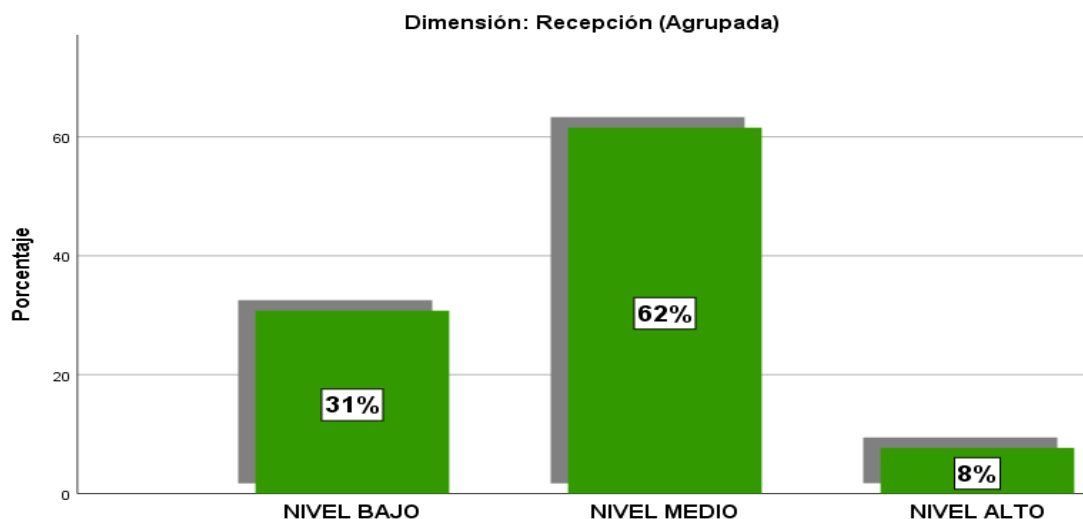
Objetivo 2: Diagnosticar que acciones de la digitalización se aplican en la actualidad Municipalidad Ciudad de Dios, Provincia Pacasmayo.

Tabla 8 Dimensión: Recepción (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1,2	0,0	0,0	5	19,2	16	61,5	0,0	0,0	1	3,8	26	100,0
	0,0	0,0	3	11,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1	3,8		
		Bajo		Medio		Alto				Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
		8	30.8	16	61.5	2	7.7	26	100,00			

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 6



Fuente: Tabla 8

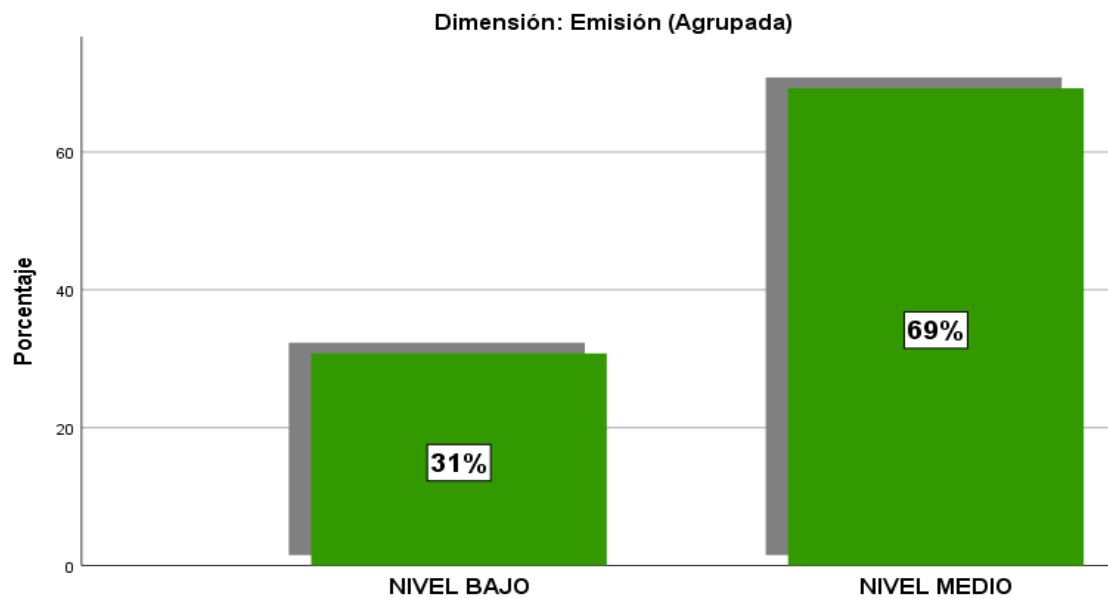
En la figura, observamos el resultado del análisis de la dimensión Recepción, del cual el 62% equivalente a 16 de los encuestados calificaron como nivel medio, lo que significa que la recepción de documentos para tramite en diferentes servicios que brinda la comuna son lentos y tardíos, por otro lado, el 31% equivalente a 8 encuestados terminó calificándolo en un nivel bajo, y sólo el 8% en un nivel alto.

Tabla 9 Dimensión: Emisión (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
3,4	0,0	0,0	8	30,8	6	23,1	0,0	0,0	0,0	0,0	26	100,0
	0,0	0,0	0,0	0,0	12	46,2	0,0	0,0	0,0	0,0		
		Bajo		Medio		Alto				Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
		8	30,8	18	69,2	0	0,0	26	100,00			

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 7



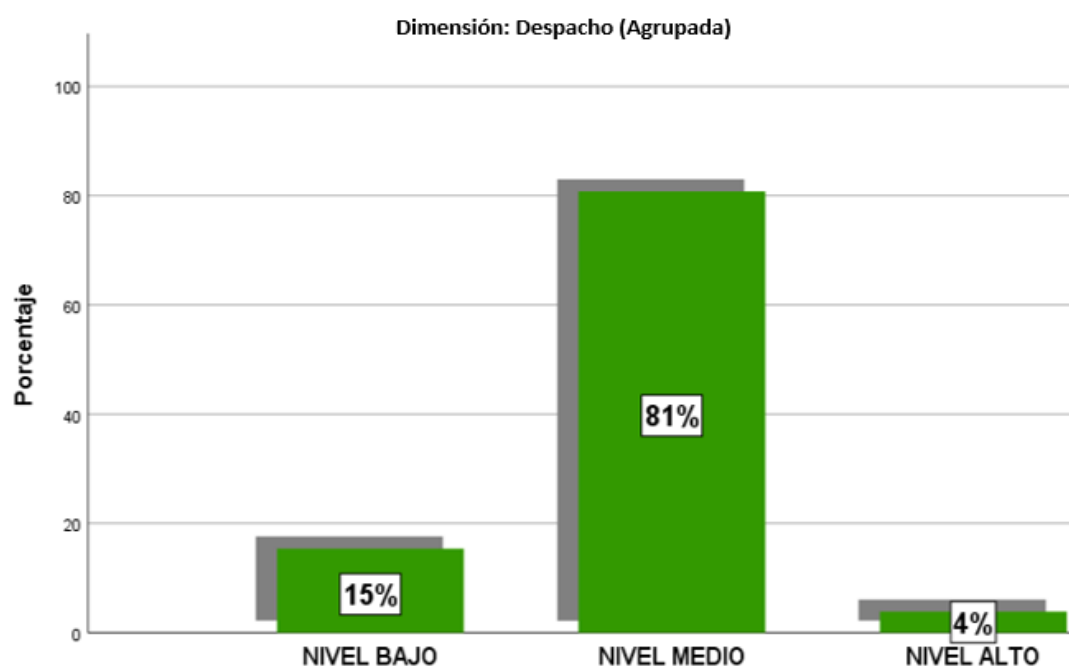
Fuente: Tabla 9

Tabla 10 Dimensión: Despacho (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
5,6,7	1	3,8	1	3,8	10	38,5	1	3,8	0,0	0,0	26	100,0
	0,0	0,0	2	7,7	11	42,3	0,0	0,0	0,0	0,0		
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	4	15,4	21	80,8	1	3,8	26	100,00				

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 8



Fuente: Tabla 10

Se observa que, la dimensión despacho, el 81% equivalente a 21 de los encuestados, calificaron como nivel medio, lo que significa que los colaboradores no logran cumplir las metas propuesta en los diferentes tramites de prestación de servicio a la comunidad, mientras que el 15% equivalente a 4 de los encuestados, calificó la dimensión en nivel bajo, lo que explica que quedan completamente rezagado el flujo de tramites en la municipalidad y sólo el 4% tiene un nivel alto.

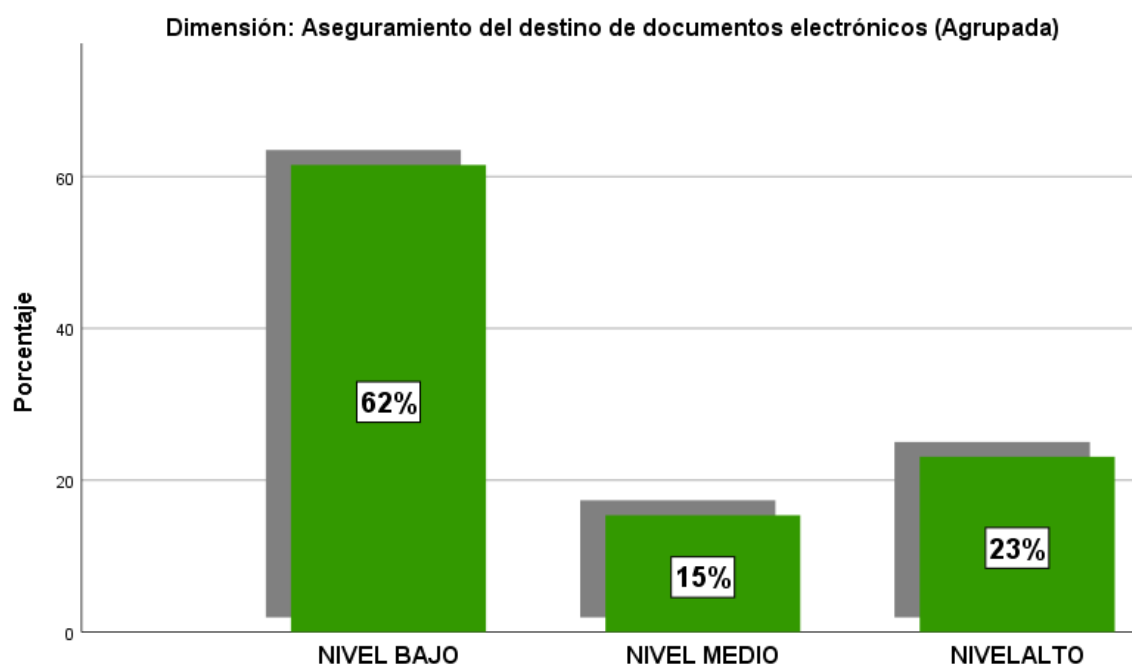
Tabla 11 Dimensión: Aseguramiento del destino de documentos electrónicos (Agrupada)

Ítems	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8,9	0,0	0,0	16	61,5	4	15,4	6	23,1	0,0	0,0	26	100,0
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	16	61,5	4	15,4	6	23,1	26	100,00

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 9



Fuente: Tabla 11

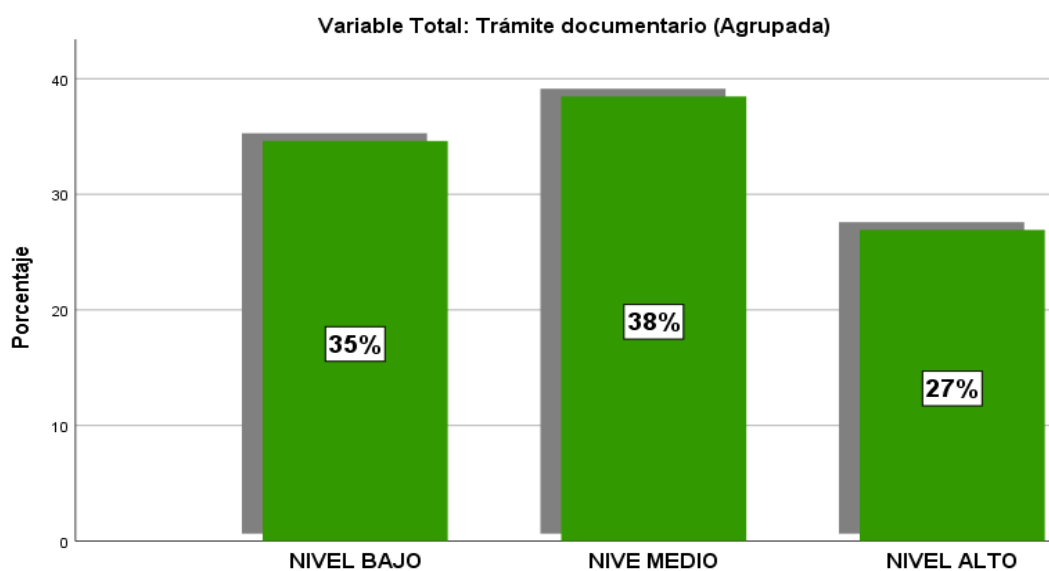
En la figura, logramos observar la evaluación de la dimensión Aseguramiento del destino de documentos electrónicos, en el cual el 62% equivalente a 16 de los encuestados calificaron de nivel bajo, lo que significa que la municipalidad al no digitalizar sus documentos, estos son vulnerables a ser traspapelados o sufrir alguna pérdida por consecuencia de algún desastre exógeno, ya que no cuenta con un sistema de digitalización, mientras que el 23% equivalente a 6 encuestados calificaron como nivel alto, y sólo el 15% nivel medio.

Tabla 12 Variable total: Trámite documentario (Agrupada)

	Muy Malo		Malo		Intermedio		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítems 1,2,3, 4,5,6, 7,8,9	0.0	0.0	1	3,8	4	15,4	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	2	7,7	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	6	23,1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4	15,4	0.0	0.0	26	100,00
	0.0	0.0	0.0	0.0	4	15,4	3	11,5	0.0	0.0		
	0.0	0.0	2	7,7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%				
	9	34,6	10	38,5	7	26,9	26	100,00				

Fuente: Exportado del SPSS. V.25

Ilustración 10



Fuente: Tabla 12

En la figura, se logra observar el resultado general del análisis de todas las dimensiones de la variable Trámite documentario, donde el 38% equivalente a un

promedio total de 10 de los encuestados calificaron la variable en un nivel medio, lo que significa que la municipalidad no realiza un buen flujo de información por falta de mecanismos digitalizados para la prestación óptima de servicios en la comuna, mientras que un 35% equivalente a un promedio de 9 encuestados calificó de nivel bajo y sólo un 27 tiene nivel alto.

3.2. Discusión de resultados

Diagnosticar que acciones de la digitalización basada aplica La Municipalidad Ciudad de Dios, según los resultados con respecto al dimensión **institucionalidad para las herramientas digitales**, se obtuvo que el 85% es de nivel bajo, 8% nivel medio y sólo el 8% tiene un nivel alto por lo que los funcionarios consideran que existe poco compromiso en base a la introducción de herramientas digitales, lo que ocasiona que estas sigan en el desconocimiento de los miembros de la institución y por ende no tenga un plan de digitalización que optimice el trámite documentario (Figura 1), con relación a la dimensión **Mecanismos de certificados y firmas digitales** se determinó que el 58% es de nivel medio , 27% nivel bajo y sólo es 15% tiene un nivel alto, los encuestados opinaron que en la Municipalidad no es habitual el uso de documentos digitales en donde puedan emplearse firmas y certificados electrónicos que permitan hacer más eficiente todo tramite documentario (Figura 2). Por otro lado, referente a la dimensión **inducción y capacitación**, se determinó que 65% es de nivel medio, 31%, nivel bajo y sólo el 4% tiene un nivel alto, los encuestados indicaron que no se les capacita con respecto a las firmas que son realizadas desde un certificado digital, puesto que, no consideran que este logre identificar al emisor de una manera segura, de manera que sienten cierto grado de desconfianza e inseguridad (Figura 3), de igual manera, en la dimensión **procedimientos**, se determinó el 46% es de nivel medio, 38% nivel bajo y sólo el 15% tiene un nivel alto por lo que los funcionarios no estable procedimientos para la ejecución de firmas digitales en los documentos, puesto que, consideran que pueden prestarse para muchas cosas, en algunos casos para realizar operaciones inadecuadas (Figura 4),

Por lo que se llega a determinar que variable total agrupada Digitalización se encuentra en un nivel medio de 73%, nivel bajo 12% y un nivel alto de 15%. (Figura 5),

Dichos resultados se logran contrastar con el estudio realizado por Ávila y Pacheco (2015) sobre la implementación de la estrategia de cero papeles para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo, donde concluyen que la consumación de la estrategia “cero papeles” permite optimizar la gestión documental en la Defensoría del Pueblo, corrigiendo la eficiencia, servicios, seguridad, tiempo, mejora de procesos, dinero, economía y cultura; asimismo, se envuelven conclusiones afirmadas en propuesta del uso de la Firma digital y el Archivo electrónico.

Evaluar el funcionamiento del trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios, de acuerdo a los resultados se logró determinar, con respecto a la dimensión **recepción de los documentos electrónicos** que el 62% es de nivel medio, 31% nivel bajo y sólo el 8% tiene nivel alto por lo que los funcionarios encuestados consideran que la Municipalidad necesita implementar actividades que garanticen la recepción de los documentos en las áreas respectivas y de igual manera sus anexos, además necesita que se ejerza un conveniente control de documentos que son despachados haciendo posible así la verificación de recepción (Figura 6), asimismo, acerca de la dimensión **Emisión** se obtuvo , que el 69% tiene nivel medio y el 31% nivel bajo donde los encuestados manifestaron que no se emiten documentos en tiempos establecidos ni oportunos, puestos que, no se cuenta con herramientas tecnológicas que hagan más sencillo dichas actividades, además, de que la mayoría de los funcionarios no cuentan con el conocimiento que se requiere para llevar a cabo dichos procesos digitales (Figura 7), con referencia a la dimensión **Despacho**, se obtuvo que el 81% es de nivel medio, 15% nivel bajo y sólo el 4% es de nivel alto por lo los encuestados refieren que al momento de despachar se pierde tiempo en la búsqueda de documentos ya que las oficinas dependientes envían trámites manualmente (Figura 8), por otro lado, referente a la dimensión **aseguramiento del destino de documentos electrónicos**, se determinó que el 62% es de nivel bajo, 15% nivel medio y 23% nivel alto por lo que,

los encuestados comentaron que la Municipalidad Ciudad de Dios no cuenta con las respectivas medidas de conservación de documentos digitales, asimismo, no cuenta con una planificación de migración de soportes y formatos, lo que hace que la accesibilidad y recuperación de los documentos sea un poco tedioso (Figura 9).

En cuanto a la variable total trámite documentario se encuentra en un nivel medio del 38%, nivel bajo 35% y sólo el 27% tiene un nivel alto (Figura 10).

En conclusión, se define que la Municipalidad Ciudad de Dios necesita mejorar el proceso de trámite documentario en La Municipalidad Ciudad de Dios, ya que, se detectaron algunas deficiencias que ocasionan un atraso en los procesos, asimismo, hacen que este sea muy burocrático, además se necesita implementar herramientas tecnológicas que permitan agilizar todo procedimiento o documentación que se desee realizar y por ende capacitar a aquellas personas que se dedicaran a manejar dichos sistemas digitales, para que así también pueda brindarse una mejor calidad de servicio.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Loayza y Ochoa (2017) sobre el análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana, donde manifiestan que sus usuarios se encuentran insatisfechos debido a que la institución no cuenta con un sistema de red que le facilite a los mismos manejar datos informativos desde cualquier lugar, ocasionando en ellos pérdida de tiempo, dinero y la fatiga de tener que dirigirse a la institución siempre que requieran algo.

Diseñar un plan de digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios. Para definir la propuesta se consideró a Gonzales (2016) quien define a la Digitalización como la búsqueda de satisfacción de las necesidades humanas que dan calidad de vida y que reducen los impactos ambientales y disminuyen la intensidad del uso de los recursos naturales a largo plazo. Esta propuesta se apoya en dimensiones como institucionalidad y requisitos, los mecanismos de certificados y firmas digitales, la inducción y capacitación y procedimientos. Teniendo en cuenta que según antecedentes como el de Guerrero (2018) manifiesta que la entidad donde está realizando el estudio requiere con urgencia emplear un plan de gestión con el fin de optimizar todos estos procesos,

con el propósito de ofrecer una mejor calidad en el servicio mayor satisfacción laboral y mantener los datos resguardados y con mayor facilidad para manipularlos.

3.3. Propuesta

Digitalización para mejorar el trámite documentario en La municipalidad Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo, Región la Libertad

Presentación de la propuesta

Una vez que se estudia este contexto, se determina que la digitalización de los documentos es una alternativa de gran importancia, para evitar la manipulación de papeles dentro de las oficinas, como propósito de resguardar la documentación dentro de las organizaciones, con el fin de que las documentaciones sean más accesibles en tiempo récord y así ser más eficiente y productivo en la empresa. Es por esta razón que se puede decir que cuando se implementa la digitalización en las organizaciones se está contribuyendo con el planeta, así como, hacer más fácil y rápido los procesos de la misma y por consiguiente dejar de manipular el uso de papel sin medida en la empresa.

Fundamentación de la propuesta

En la propuesta planteada se quiere disminuir el uso excesivo de los recursos naturales y por ende lo que esto genera en el ambiente, donde el fin de no alterar los procedimientos en cuanto a su calidad, basándose en las normas actuales. En esta variable independiente que se ha estudiado está constituida por las siguientes dimensiones:

Institucionalidad y requisitos: está conformado por guías de la empresa en cuanto a los instrumentos digitales, así como el acatamiento de los requerimientos de los instrumentos digitales.

Mecanismo de certificados y firmas digitales: está conformado por las guías para poder implementar el uso de formas y títulos digitales así, como sellos, de la misma manera que el reconocimiento eficiente y confiable, eliminando el manejo de papeles.

Inducción y capacitación: está conformado por el grado de capacitación.

Procedimientos: este compuesto por el nivel de comprobación de la documentación.

Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta de investigación está en la variable digitalización la cual se detalla a continuación

Plan de acción y presupuesto aproximado

DIMENSIÓN: Institucionalidad y requisitos

Objetivos	Estrategia	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Crear un equipo técnico que se encargue de gestionar la digitalización en la Municipalidad Ciudad de Dios, que se encargue de poner en funcionamiento los instrumentos digitales de la misma manera que despertar la sensibilización de los colaboradores en cuanto a la conservación del ambiente con la utilización de las redes internet.	Realizar el envío de los documentos de forma escaneada y por correo para evitar el uso de papel lo que le permite cuidar el medioambiente.	Hacer un seguimiento al desarrollo de la planificación de Digitalización puesto en práctica en la Municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar en el cumplimiento del estudio de Digitalización - Valorar la posibilidad de progreso en Digitalización - Despertar el interés por el manejo de Digitalización - Fortalecer el uso de los servicios públicos, por medio de la disminución del uso de los mismos, de la misma manera que disminuir la contaminación ambiental. 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/. 750
Crear un planeamiento digital que ayude a fortalecer los procedimientos de tramitación de los documentos, con el fin de que los usuarios puedan manipularlos de manera eficaz, segura y confiada en la honestidad de los mismos, manipulando datos y formatos actuales.	Aplicar un software donde se tenga la documentación de forma online y que las personas que necesiten lo hagan mediante accesos con su clave secreta	Ofrecer un servicio confiable y rápido de información.	<ul style="list-style-type: none"> - Precisar juicios con respecto a los documentos que se requieren digitalizar, enumerando las más importantes con el fin de ofrecer respuestas a los requerimientos de la comunidad o de abordarlas con anticipación. - Implementar el escáner de la documentación para introducirlos en las redes. - Especificar por nombre los documentos escaneados - Mantener los datos informativos en la pagina 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 4500
Total						S/ 5250.00

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN: Mecanismo de certificados y firmas digitales

Objetivos	Estrategia	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Ofrecer datos por medio de las redes, sustituyendo las copias, así como también por medio de los correos, pues con el uso de estos medios se estaría ahorrando gran cantidad de papel.	Ahorrar energía ya que estos procedimientos de envío por correo se hacen de manera rápida	Fortalecer la labor y el mecanismo de archivo del departamento de servicios básicos en la Municipalidad Ciudad de Dios.	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el proceso de manejo de la información, y que esta se pueda manipular desde cualquier sitio, bien sea para los colaboradores como para los beneficiarios. - Mantener la documentación debidamente organizada. - Emplear normativas para mantener los datos debidamente digitalizados. - Juntar documentos digitales con la fecha cambiada - Comunicar escrituras y copias de archivos 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 1200
Poner en práctica un plan de que permite ofrecer documentos con firma digital y así fortalecer el desarrollo en los adelantos de la comunidad	Mediante el uso de la tecnología se debe implementar un software donde le permita a los directivos realizar la firma de los documentos de manera virtual, esto evitara las impresiones y fotocopias.	Disminuir el tiempo que se emplea cuando se hace un requerimiento en cuanto a la documentación que se encuentran resguardadas en los archivos, hasta que sea entregado, y disminuir el uso de papel.	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere agrupar los datos informativos. - Por medio del instrumento de OCR, se logrará cambiar la imagen de la página en texto. - Archivar los datos por si se presenta una futura búsqueda o consulta. - Tener un respaldo de la documentación digitalizada 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 3500
Total						S/ 4700.00

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN: Inducción y capacitación

Objetivos	Estrategia	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Poner en práctica talleres informativos y de sensibilización mensualmente basado en el manejo eficaz de los recursos como la energía y el agua, de la misma manera que del papel, con el fin de propiciar un adecuado uso de los recursos de la empresa y alcanzar la conservación del ambiente	Evaluar las operaciones y los procesos para cuantificar los recursos que se utilizan en la entidad como es la energía y papel con esto se evitara los desechos mejorando sus recursos.	Fortalecer la cultura del crecimiento razonable por medio de información, formación y concientización ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar cuáles son las informaciones más importantes. - Plantear resultados y ajustarlos al tiempo planificado. - Determinar la modificación de la conducta o conocimientos que se desean alcanzar. - Considerar medios de participación y el recurso audiovisual a implantar con el fin de alcanzar la comprensión del tema tratado. - Tener los requerimientos que se necesitaran con anticipación. 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 1100
Ofrecer informaciones por medio de charlas relacionada con la implementación de la Digitalización y sus ventajas, apoyándose en el Ministerio del Ambiente, así como de otras entidades (ONG) o privados.	Ofrecer un mejor servicio a la población evitando así las largas colas para realizar trámites documentarios ya que son muy tediosos.	Disminuir la adquisición de restos sólidos e impactos ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> - Dar apertura a las charlas, dando a conocer los integrantes del grupo que llevara a cabo la capacitación de la misma manera sus funciones. - Exposición de lo que se tiene como meta con la realización de las capacitaciones. - Dará conocer lo que se tiene planificado con el fin de que se conozca todo lo que se ofrece con la ejecución de del programa. - Promoción de la dirección metodológica, que se fácil de manejar por todos. - Establecer las fechas para la ejecución de las charlas o talleres. 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 2500
Total						S/ 3600.00

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN: Procedimientos

Objetivos	Estrategia	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Tratar de no imprimir documentaciones que no se requieran o de los que poseen un número elevado de espacios sin llenar.	Implementar políticas de gestión ambiental que permitan concientizar a los colaboradores sobre la contaminación esto a su vez le permitirá tener más cuidado y evitara el mal uso de los recursos.	Economizar no solo el papel, sino también los recursos, eliminando el manejo de los que no son necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar en la documentación que se manejara que no haya errores para ser impresas. - Demostrar la existencia de un posible error y fortalecimiento de los documentos que se usaran, es decir se debe hacer una revisión y detectar cualquier error en (redacción, coherencia, entre otros.) - Implementar el uso de la tecnología con el fin de disminuir el uso de papel, impresora y fax -Imprimir los requerimientos con la opción “borrador”, y de esta manera disminuir el gaste de la tinta y poder fomentar el reúso y por ende el reciclaje. 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 1200
Fomentar hábitos en cuanto al manejo desmedidos del papel y disminuyendo así los impactos ambientales, evitar la impresión de documentaciones que no se requieren. Así como imprimir la documentación usando las dos caras del papel.	Mantener una buena comunicación a toda la población para que conozca de este procedimiento y que él va poder recibir sus trámites por correo haciéndolo más eficiente dicho proceso.	Disminuir un 25% el manejo de páleles en la Municipalidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tener presente el número de papel utilizado. - Establecer estrategias adecuadas para el uno mínimo de papel. - Implantar una propaganda que haga énfasis en cuanto al uso y manejo adecuado del papel. - Leer en pantalla (correo electrónico, textos breves...) con el fin de no imprimir; puesto que muchos son los datos que se pueden mantener resguardados en transcripción electrónica. - Hacerles llegar a los clientes por medio de las redes los avisos que se están manejando. 	Jefe de Trámite documentario	Abril Agosto 2021	S/ 1500
Total						S/ 2700.00

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo de la propuesta se tendrá un presupuesto de S/ 16250.00 aproximadamente, que debe ser financiado por la Municipalidad Ciudad de Dios la que permitirá realizar su ejecución de la propuesta.

Tabla 13

Diagrama de Gantt

Estrategia	Año 2021				
	AB	MA	JU	JL	AG
Realizar el envío de los documentos de forma escaneada y por correo para evitar el uso de papel lo que le permite cuidar el medioambiente.	X		X		X
Aplicar un software donde se tenga la documentación de forma online y que las personas que necesiten lo hagan mediante un acceso con su clave secreta		X			
Ahorrar energía ya que estos procedimientos de envío por correo se hacen de manera rápida			X		
Mediante el uso de la tecnología se debe implementar un software donde le permita a los directivos realizar la firma de los documentos de manera virtual, esto evitara las impresiones y fotocopias.			X		
Evaluar las operaciones y los procesos para cuantificar los recursos que se utilizan en la entidad como es la energía y papel con esto se evitara los desechos mejorando sus recursos.				X	
Ofrecer un mejor servicio a la población evitando así las largas colas para realizar trámites documentarios ya que son muy tediosos.				X	X
Implementar políticas de gestión ambiental que permitan concientizar a los colaboradores sobre la contaminación esto a su vez le permitirá tener más cuidado y evitara el mal uso de los recursos.				X	X
Mantener una buena comunicación a toda la población para que conozca de este procedimiento y que él va poder recibir sus trámites por correo haciéndolo más eficiente dicho proceso.					X

Fuente: elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluye que las acciones basadas en la Digitalización, se encontró que entre los funcionarios no se tiene un compromiso para poder aplicar herramientas digitales, esto genera una deficiente gestión en los procesos de trámites, asimismo cabe mencionar que en dicha entidad no es habitual el uso de documentos digitales en donde puedan emplearse firmas y certificados electrónicos que permitan hacer más eficiente todo trámite documentario

Asimismo, que la evaluación en el funcionamiento del trámite documentario en La Municipalidad se determinó que la entidad no cuenta con un programa tecnológico que le permita agilizar estos procesos, asimismo el deficiente uso de la tecnología hace que no tenga la posibilidad de extraer formatos o documentación que se requiera de otra área, mediante estas deficiencias no se logra tener la documentación a tiempo ante cualquier tipo de trámite.

Finalmente se concluye que el encargado del área de tramites no está gestionando para que se aplique esta herramienta que va permitir mejorar el desempeño y conocimientos de los administrativos en gestión documental, firmas y certificados digitales, ya que son muy importantes en toda institución porque se puede minimizarlos tiempos en los procesos de tramites documentarios.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar campañas de sensibilización y capacitación porque se determinó que entre los funcionarios no se tiene un compromiso para poder aplicar herramientas digitales.

Se recomienda realizar una evaluación en el funcionamiento del trámite documentario constante para que la entidad defina un programa tecnológico que le permita agilizar estos procesos, que conlleve reducir la cantidad de papel generando valor público.

Finalmente, se recomienda al encargado del área de trámites gestionar las herramientas que va permitir mejorar el desempeño y conocimientos de los administrativos en gestión documental, firmas y certificados digitales para agilizar los trámites de los administrados.

REFERENCIAS

- Ayuso, X. E. (29 de diciembre de 2016). *Problemas y soluciones en la gestión documental de las empresas*. Obtenido de <https://www.quonext.com/blog/problemas-soluciones-gestion-documental-empresa/>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación* (Vol. Tercera Edición). México, México: Pearson Prentice Hall.
- Berrocal, C. (2012). Revolución Digital o Digitalización. Obtenido de <http://revoluciondeladigitalizacion.blogspot.com/>
- Boteoja Arroyo, H. (2017). *"Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese"*. Magister en Administración de Empresas, mención Planeación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. , Esmeraldas, Ecuador.
- BusinessDictionary.com*. (27 de Marzo de 2017). Obtenido de BusinessDictionary.com: <http://www.businessdictionary.com/definition/digitization.html>
- Camargo, G. (15 de mayo de 2019). *Transformación digital: casos de éxito en el Perú*. Obtenido de <https://rpp.pe/innova/transformacion-digital-casos-de-exito-en-el-peru-noticia-1185536>
- Carrión Moreno , E. A., & Fonda Ramirez, E. V. (2015). *"Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cartón Durán"*. Ingeniero comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil , Ecuador .
- El Peruano. (2018). *La digitalización en el Estado*. Lima. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia-la-digitalizacion-el-estado-81127.aspx>
- Fonseca Gutiérrez, R. A. (2016). *"Propuesta metodológica para el desarrollo de archivos digitales en establecimientos educacionales básicos y secundarios Chilenos"*. Magíster en Procesamiento y Gestión de la Información, Pontificia Universidad Católica de Chile , Chile.
- Gomez, K. (8 de Noviembre de 2018). *Cómo lograr la estandarización de documentos en la gestión pública*. Obtenido de <https://www.megapractical.com/blog-de-arquitectura->

soa-y-desarrollo-de-software/c%3%B3mo-lograr-la-estandarizaci%3%B3n-de-documentos-en-la-gesti%3%B3n-p%3%BAblica

Gonzales, V. (2016). *Disminución de emisiones de CO2 mediante aplicaciones de la Digitalización en el diseño de un sistema "DISTRICT HESTING" singular*. España: DISTRICT HESTING.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill Educación.

Herrera Castellanos, E. V. (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016*". Maestro en Gestión de Tecnologías de Información, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Herrera González, P. (2015). *"Creación de una empresa de virtualización y digitalización de documentos virtualscan"*. Magister en Administración de Empresa, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Huayapa Corrales, Y., Pato, R., & Villalba Holzinger, N. (2017). *"Digitalización Del Sector Público: Gestión Documental Electrónica Para La Desburocratización"*. Licenciatura En Administración De Empresas, Universidad Argentina de la Empresa, Argentina.

Lampreabe Martínez, B. (2014). *Metodología de Digitalización de Documentos*. España: EJE S.A.

Martínez Marcos, Á. (17 de septiembre de 2019). *Desafíos que conlleva la digitalización de las empresas y cómo solucionarlos*. Obtenido de <https://www.execoach.es/desafios-que-conlleva-la-digitalizacion-de-las-empresas/>

Martínez, Á. (26 de septiembre de 2019). *¿Qué problemas trae la digitalización a las empresas?* Obtenido de <https://www.equipostrytalento.com/noticias/2019/09/26/que-problemas-trae-la-digitalizacion-a-las-empresas>

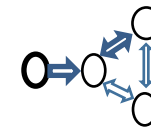
Ministerio del Ambiente. (2016). *Guía de Digitalización para instituciones del Sector Público*. Lima.

- MKartínez, D. (29 de octubre de 2019). *Digitalización en el debate*. Obtenido de <https://www.laregion.es/articulo/euro/digitalizacion-debate/20191029120547902764.html>
- Paz Quiroz, F. (22 de mayo de 2019). *Inabif busca generar “cero papel” para el trámite documentario*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-inabif-busca-generar-cero-papel-para-tramite-documentario-753169.aspx>
- Quispe Obregón, J. R., & Vilchez Huachaca, J. S. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de tramitación documentario y la gestión documental de la municipalidad del RIMAC*. Ingeniero Empresarial y de Sistema, Universidad San Ignacio de Loya, Lima, Perú.
- Sandoval, H. (17 de Marzo de 2015). *¿Será posible modernizar la gestión pública?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/17/sera-posible-modernizar-gestion-publica/>
- Vasquez de Parga, M. (2015). Digitalizar ¿Para qué? principios y criterios a tener en cuenta en los proyectos de digitalización del patrimonio documental. *Revista AGN(29)*. Obtenido de <http://agn.gob.pe/Portal/articulos/digitalizar-para-queprincipios-y-criterios-a-tener-en-cuenta-en-los-proyectos-de-digitalizacion-del-patrimoniocumental/>
- Vega Vega, J. (2014). *El documento jurídico y su electrificación*. Madrid: Editorial Reus.

Anexo 1

Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESCALA
¿De qué manera un plan de digitalización permitirá mejorar el proceso de trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios?	OBJETIVO GENERAL	H1: Si se propone un plan de digitalización, entonces si mejorará el proceso de trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios.	Digitalización: <ul style="list-style-type: none"> - Institucionalidad y requisitos - Mecanismo de certificados y firmas digitales - Inducción y capacitación - Procedimientos 	La población de estudio estuvo conformada por 26 funcionarios Administrativos de la Municipalidad Ciudad de Dios quienes son a las personas que se les aplicó una encuesta para obtener la información en relación a las variables que se investigaron.	El tipo de diseño no experimental es transeccional o transversal, debido a que se recolectaron los datos en un momento dado, es decir en un tiempo único. Siendo el diseño el siguiente:	Encuesta/ Cuestionario	Likert: <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ninguno 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	H0: La propuesta de un plan de digitalización no mejorará el proceso del trámite documentario en la Municipalidad Ciudad de Dios	Trámite documentario <ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Emisión - Archivo - Despacho 				



Donde:
M: Muestra
OI: Observación Inicial
AT: Análisis teórica
P : Propuesta

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02

ENCUESTA

Variable: Digitalización

Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Ninguno	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSION	ÍTEMES PARA LA LISTA DE COTEJO	1	2	3	4	5
Institucionalidad y requisitos	1. ¿El titular de la municipalidad está comprometido en la introducción de HD y articula a sus funciones y actividades y presupuesto y las implementa?					
	2. ¿La municipalidad cuenta con un plan de digitalización que permita mejorar el trámite documentario?					
Mecanismo de certificados y firmas digitales	3. ¿La Municipalidad cuenta con herramientas digitales (HD) que permitan la interoperabilidad con otras aplicaciones de gestión documental del Estado, siguiendo los lineamientos definidos por la SEGDI-PCM?					
	4. ¿Las HD, permiten el uso de certificados y firmas digitales? ¿Cómo?					
	5. ¿Las HD, incorpora la funcionalidad de verificación de firma digital conforme a lo establecido en la Ley de Firmas y Certificados Digitales?					
	6. ¿Las HD, aseguran la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos					
	7. ¿Las HD, se adaptan a los cambios tecnológicos o reestructuraciones en los procesos de la entidad?					
	8. ¿La documentación de la herramienta informática está disponible como información documentada?					
	9. ¿Los documentos electrónicos generados emplean firmas y certificados digitales y, en su caso, sellos?					
Inducción y capacitación	10. ¿Se garantiza que los funcionarios firmen digitalmente todos los documentos oficiales generados de manera digital, en base a los “esquemas de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos” (Cero Papel)?					
	11. ¿El responsable del área gestiona un programa para mejorar el desempeño y conocimientos de los funcionarios en gestión documental, firmas y certificados digitales, interoperabilidad y otros, que permitan alcanzar el logro de los objetivos?					
Procedimientos	12. ¿Se revisan los documentos, para retirar diversos elementos, como grapas, clips, etc.?					
	13. ¿Los documentos se digitalizan en los formatos establecidos por la normativa de la OEFA-SG?					
	14. ¿Se controla la calidad de la digitalización de imágenes, de acuerdo a la normativa de la OEFA-SG?					

ENCUESTA

Variable: Trámite documentario

Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente en acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSION	ITEMS PARA LA ENCUESTA	1	2	3	4	5
Recepción	1. ¿Se reciben documentos electrónicos a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental?					
	2. ¿Los documentos recibidos en soporte papel son digitalizados, haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, conforme a la normatividad vigente?					
Emisión	3. ¿Se generan los documentos en formato electrónico con firma digital, reduciendo progresivamente las actividades de captura de imágenes de documentos en soporte papel?					
	4. ¿Se emiten los documentos en el momento y el tiempo oportuno y haciendo uso de los medios y herramientas tecnológicas asignadas para tal fin?					
Despacho	5. ¿Se tiene implementadas medidas para la conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, tanto para aquellos nacidos electrónicamente o aquellos que son resultado de un proceso de digitalización?					
	6. ¿Se tiene planificada la migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica?					
	7. ¿Se trabaja en facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos?					
Aseguramiento del destino de documentos electrónicos	8. ¿Se establecen actividades que permitan garantizar que los documentos electrónicos lleguen a su destino, incluidos sus anexos, de ser el caso?					
	9. ¿Se ejerce un adecuado control de los documentos despachados de forma automatizada, que permitan verificar su recepción?					

Anexo 3.
Validación de Instrumentos de recolección de datos
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01
(CUESTIONARIO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del informe de Investigación:

Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo- La Libertad, 2020.

1.2 Investigador (a) (es): López Torre Dera Ysabel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				75	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				75	
Organización	Existe una organización lógica				75	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

77.5

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento si mide la variable problema

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Segundo Héctor Núñez Mejía** DNI: 37365319

Grado académico: Maestro Centro de Trabajo: Universidad Autónoma de Chota


 SEGUNDO HECTOR NUÑEZ MEJIA
 LIC. EN ESTADISTICA
 DNI N° 37365319

Fecha: 05 de noviembre 2020.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 02
(CUESTIONARIO)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del informe de Investigación:

Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo- La Libertad, 2020.

1.2 Investigador (a) (es): López Torre Dera Ysabel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con su finalidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Edgardo Napoleón Rivera Portilla DNI: 27373601

Grado académico: Dr. En Gestión Pública: Universidad César Vallejo


Firma

Fecha: 06 de noviembre 2020.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 03
(CUESTIONARIO)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título del informe de Investigación:

Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo- La Libertad, 2020.

1.2 Investigador (a) (es): López Torre Dera Ysabel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente e 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				70	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

79

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

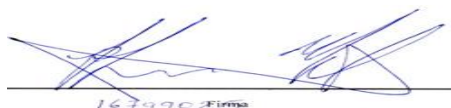
El instrumento se justifica para su medición

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Luis Santiago García Merino DNI: 16799025

Grado académico: Maestro en Administración de Negocios: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo

Fecha



Fecha: 06 de noviembre 2020.

Carta de Autorización de la empresa



MUNICIPALIDAD DE CIUDAD DE DIOS

PROVINCIA DE PACASMAYO
LA LIBERTAD



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Ciudad de Dios, 01 de diciembre del 2020

**SEÑORITA
DERA YSABEL LOPEZ TORRES**
Trujillo.-

**ASUNTO : AUTORIZA PERMISO PARA RECOJO DE INFORMACION
PARA PROYECTO DE INVESTIGACION.**

REF. : Exp. Administrativo con Registro N° 1188-2020.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, haciéndole llegar mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad de Ciudad de Dios; asimismo comunicarle que visto el documento de la referencia mi representada a creído conveniente **Autorizar** el Permiso para el Recojo de Información para el Proyecto de Investigación, denominado: **Digitalización para Mejorar el Trámite Documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo, La Libertad 2020.**

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

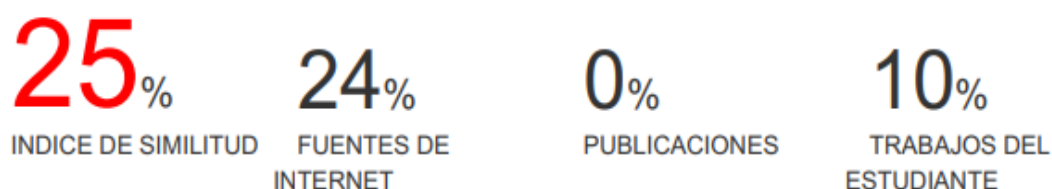



Lic. Carlos Mariátegui
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE CIUDAD DE DIOS

Reporte Turnitin

DIGITALIZACION PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD DE DIOS, PROVINCIA DE PACASMAYO- LA LIBERTAD, 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.munichancay.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	www1.inei.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	www.ticportal.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Anexo 6.
Acta de similitud



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar, jefe de unidad de investigación de la facultad de Ciencias Empresariales y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° XXXX-2020/FACEM-USS de la estudiante, López Torres Dera Ysabel titulada: **DIGITALIZACION PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD DE DIOS, PROVINCIA DE PACASMAYO-LA LIBERTAD, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C. aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 26 de diciembre de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Amílcar', written over a horizontal line.

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar
DNIN° 41400923