

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN
CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS,
LIMA- PERÚ, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO (a) EN ADMINISTRACIÓN



Autores:

José Luis Talavera Castro

Janeth Mónica Villegas Briceño

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Dr. Mauricio Acevedo Carrillo, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Villegas Briceño Janeth Mónica
- Talavera Castro José Luis

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA- PERÚ, 2019” para aspirar al título profesional de: Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados Han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: Villegas Briceño Janeth Mónica y José Luis Talavera Castro para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “La digitalización de documentos y su relación con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A mi familia por su comprensión y ayuda en momentos buenos y malos, me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Gracias

Bach. Janeth M. Villegas Briceño

A mis padres por haberme formado como persona; varios de mis logros se lo debo a ustedes los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Bach. José Luis Talavera Castro

AGRADECIMIENTO

Para los distinguidos miembros del jurado Igualmente, a mi Asesor Mi eterno agradecimiento por el apoyo facilitado.

Bach. Janeth M. Villegas Briceño

A mi asesor que me apoyo a mejorar mi tesis y supo guiarme para realizar un buen proyecto y desarrollo también a mi familia que me apoyaron con este largo camino de estudios

Bach. José Luis Talavera Castro

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	55
CAPÍTULO III. RESULTADOS	62
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	85
REFERENCIAS	90
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Los Documentos digitales racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?	109
Tabla 2	¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?	110
Tabla 3	¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?	111
Tabla 4	¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de Documentos Físicos?	112
Tabla 5	¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedecen a las necesidades del usuario?	113
Tabla 6	¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?	114
Tabla 7	¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?	115
Tabla 8	¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?	116
Tabla 9	¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?	117
Tabla 10	¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?	118
Tabla 11	¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?	119
Tabla 12	¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?	120
Tabla 13	¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?	121
Tabla 14	¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?	122
Tabla 15	¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?	123
Tabla 16	¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?	124
Tabla 17	¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?	125
Tabla 18	¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?	126
Tabla 19	¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?	127
Tabla 20	¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?	128
Tabla 21	Proceso digital	64
Tabla 22	Información digital	65

Tabla 23	Estructura digital	66
Tabla 24	Digitalización de documentos para la información	67
Tabla 25	Planificación documental	68
Tabla 26	Organización documental	69
Tabla 27	Control documental	70
Tabla 28	Procedimientos administrativos	71
Tabla 29	Pruebas de normalidad(b) (Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos)	73
Tabla 30	Análisis de Pruebas de chi-cuadrado (Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos)	73
Tabla 31	Medidas simétricas (Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos) Correlación de Rho de Spearman	73
Tabla 32	Pruebas de normalidad(b) (Proceso digitales & Organización documental)	75
Tabla 33	Pruebas de chi-cuadrado; (Proceso digitales & Organización documental)	75
Tabla 34	Medidas simétricas (Proceso digitales & Organización documental)	75
Tabla 35	Pruebas de normalidad(b) (Información digital & Planificación documental)	78
Tabla 36	Pruebas de chi-cuadrado; (Información digital & Planificación documental)	78
Tabla 37	Perfil de análisis de medidas de tendencia cent Medidas simétricas (Información digital & Planificación documental)	78
Tabla 38	Pruebas de normalidad(b) (Estructura digital & Control documental)	81
Tabla 39	Chi-cuadrado; (Estructura digital & Control documental)	81
Tabla 40	Medidas simétricas (Estructura digital & Control documental)	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Los Documentos digitales racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora	109
Figura 2	Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos	110
Figura 3	La utilización de los Documentos digitales facilita los Trámites Documentarios	111
Figura 4	La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de Documentos Físicos	112
Figura 5	Los requerimientos de los documentos Digitales obedecen a las necesidades del usuario	113
Figura 6	La actualización de las normativas mejora la calidad de la información	114
Figura 7	La digitalización de la información ordena la documentación administrativa	115
Figura 8	Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo	116
Figura 9	La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario	117
Figura 10	La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo	118
Figura 11	El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento	119
Figura 12	Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados	120
Figura 13	Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar	121
Figura 14	Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos	122
Figura 15	Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos	123
Figura 16	La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo	124
Figura 17	La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos	125
Figura 18	Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos	126
Figura 19	Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario	127
Figura 20	Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario	128
Figura 21	Proceso digital	64

Figura 22	Información digital	65
Figura 23	Estructura digital	66
Figura 24	Digitalización de documentos para la información	67
Figura 25	Planificación documental	68
Figura 26	Organización documental	69
Figura 27	Control documental	70
Figura 28	Seguridad de la información	71

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo general demostrar la relación de la digitalización de documentos en los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2019 utilizando el método de la investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental ya que se fundamentaron en las características de fenómenos sociales que analizaron nuestras variables, que han sido estudiadas de manera deductiva, asimismo se fundamenta con bases teóricas y antecedentes internacionales y nacionales, la investigación descriptiva correlacional, tomando como muestra a 30 empleados del área de trámite documentario y archivos. Se evaluó la opinión con respecto a la digitalización de documentos y los procedimientos administrativos con 20 preguntas en la escala de Likert, las cuales serán validadas por personal experimentado del material, con los resultados tabulados en el SPSS, se utilizó prueba de normalidad de Kolmogorov S., y la correlación del Rho de Spearman, considerando para el resultado una significancia, esperando un resultado beneficioso, con un índice de 0,981 ptos; con un índice de libertad de ,019 validando nuestra hipótesis alterna que supone: “Existe una relación directa de la digitalización de documentos en los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019”.

Palabras clave: Documentos Electrónicos, Proceso Digital, Información Digital, sistemas Digitales, Procedimiento Administrativo, Organización Documental, Planificación documental, Control documental.

ABSTRACT

The present thesis has the general objective of demonstrating the relationship of document digitization in administrative procedures at the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2019 using the research method with a quantitative approach, non-experimental design since they were based on The characteristics of social phenomena that our variables analyzed, which have been studied deductively, are also based on theoretical bases and international and national antecedents, the correlational descriptive research, taking as a sample 30 employees from the area of documentary processing and archives was evaluated the opinion regarding the digitization of documents and administrative procedures with 20 questions on the Likert scale, which will be validated by experienced personnel of the material, with the results tabulated in the SPSS, the normality test of Kolmogorov S. was used, and the correlation of Spearman's Rho, with considering a significance for the result, expecting a beneficial result, with an index of 0.981 pts; with a freedom index of .019 validating our alternative hypothesis that assumes: "There is a direct relationship between the digitization of documents in administrative procedures at the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru, 2019".

Keywords: Electronic Documents, Digital Process, Digital Information, Digital systems, Administrative Procedure, Documentary Organization, Document planning, Document control.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las diversas tecnologías nos dan la oportunidad de automatizar los procesos archivísticos, y la obtención de los documentos digitales. Se utilizan como base de conservación, pero no de renovación de los documentos. Las diferentes tecnologías de la información se deben ver como instrumento que facilita nuestro quehacer de trabajo, profesional y de estudio. En la medida que las organizaciones públicas cambian los procesos de negocios desde el documento de papel, al soporte digital, esto traza desafíos en los cuales estamos muy atrasados. Esencialmente a la gestión documental digital, usando plataformas informáticas de sistemas, cuando se contrastan el soporte papel y el digital, existen problemas que vamos a encontrar, las cuales sugieren de las barreras en el proceso de adopción.

En el mundo los países desarrollados tanto como la Unión Europea y EEUU., están en los primeros lugares del ranking de países digitalizados según el referente de investigación y análisis económicos BBVA Research. Para ello se necesita infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Sin esos dos recursos no se podría avanzar en tecnología y por consiguiente no se podría ser un país digital asimismo no se podría llegar a los avances tecnológicos que hay hoy en día.

Un ejemplo es Estonia que es un país digital y no emite documentos en papel porque los emite de manera digital y los procesos administrativos están simplificados porque no hay colas y pérdida de tiempo, se dieron cuenta de que la administración pública y la burocracia eran muy caras. Hoy el 99% de los trámites oficiales, (un total de 1.789) pueden realizarse en cualquier momento: el portal gubernamental está abierto las 24 horas de los siete días de la semana. Solo las operaciones inmobiliarias,

casarse o divorciarse exigen su presencia física. Los estonios tan solo necesitan una conexión a Internet para votar, renovar su carnet de conducir, consultar las recetas médicas, presentar reclamaciones por importes menores a 2.000 euros, hacer la declaración de la renta, impugnar una multa de tráfico, cambiar la dirección de su domicilio, registrar una empresa, firmar documentos, ver las notas de sus hijos y comunicarse con los profesores, sus gobernantes predicán con el ejemplo: el papel desapareció de las reuniones del Consejo de Ministros en el año 2000 y el primer ministro estampa su firma digital en una pantalla para que las leyes entren en vigor. Ventajas de disfrutar de e-Estonia, un ecosistema eficiente, transparente y seguro que se ha convertido en un ejemplo mundial. El 70% del PIB se nutre del sector servicios, y aquellos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación son los que más aportaron al crecimiento de la riqueza nacional en 2016. Además, esta digitalización, presumen, les supone un ahorro del 2% del PIB anual en salarios y gastos. Y no se cansan de repetirlo: si ellos han construido una sociedad digital, cualquiera puede hacerlo. Ese fue el mensaje que lanzaron durante su reciente presidencia del Consejo de la Unión Europea. La innovación no puede ser patrimonio exclusivo del sector privado, los Gobiernos no pueden quedarse atrás, así que basta de excusas. No es una cuestión de dinero. Tampoco de tamaño. Tan solo se necesita voluntad política. (Collera, V., 2018; Balbi, M., 2017).

En Sudamérica Chile está en proceso de ser un país digital pero aún le falta mucho por recorrer. Chile es el país con las mejores calificaciones en la edición del Índice de Evolución Digital para Latinoamérica y el Caribe (DEI LAC), creado por The Fletcher School at Tufts University y Mastercard. El DEI LAC mide cuatro factores claves del crecimiento y el cambio digitales –condiciones de demanda, condiciones de oferta, entorno institucional e innovación y cambio– usando un total

de 99 indicadores en todos los factores. La alta calificación de Chile se debe a la combinación de una sólida demanda del consumidor, una sofisticada estructura digital y unas instituciones estables que impulsan tanto a la digitalización como a la creación del ecosistema de “startups” (empresas emergentes) más dinámico de la región. Las instituciones han estado al frente del impulso de la transformación digital de Chile. Los dividendos del constante compromiso de Chile y su ímpetu por lograr la digitalización y la innovación son palpable en tres áreas principales: la digitalización de las transacciones comerciales y gubernamentales, las mejoras al clima de negocios y la creación de un dinámico ecosistema de “startups”. Comenzando con pequeños impulsos para instar a los establecimientos comerciales a que digitalizaran las facturas en el 2003, en un periodo de diez años el país ha aprobado una legislación para que las facturas electrónicas sean obligatorias, asegurando así la digitalización de todas las facturas en el 2017. En la actualidad, la autoridad tributaria de Chile exige que todas las facturas de pagos de impuestos sean digitales, (Noticias TrenTIC, 2019.)

En el Perú el proceso de digitalización con una infraestructura relativamente débil y una calidad institucional pobre son las principales barreras para que el Perú escale posiciones en el Índice de Evolución Digital para Latinoamérica y el Caribe (LAC DEI) de Mastercard y The Fletcher School de Tufts University. El informe indica que, si bien el Perú se encuentra en la categoría Avance Constante respecto a su momentum (impulso), no progresa en la medida de lo posible. “Su impulso se ve obstaculizado por una infraestructura relativamente débil y una calidad institucional pobre”, indica el documento. Este análisis regional incluye un estudio del ritmo de la evolución digital en los 24 países de LAC, teniendo en cuenta los cuatro factores clave: oferta, demanda, entorno institucional e innovación. (Diario Gestión, 2018.)

Para el caso del Perú, la caída de una posición en este año es producto de resultados mixtos. En esta nueva edición del Ranking de Competitividad Digital Mundial 2019, elaborado por Centrum PUCP, Perú sigue ubicándose en los últimos puestos a pesar de haber mejorado en el puntaje general de 48.1 a 54.0 (en una escala de 0 a 100 puntos). En esta edición se ubica en el puesto 61, una posición menor a la del año anterior. Centrum Pucp presentó los resultados del Ranking de Competitividad Digital Mundial 2019 del International Institute for Management Development (IMD), el cual mide la capacidad que tienen 63 países para adoptar y explorar tecnologías digitales como un motor clave para la transformación económica en los negocios, el gobierno y la sociedad en general. El Ranking es calculado a partir de tres pilares: (a) Conocimiento, (b) Tecnología, y (c) Preparación para el Futuro. Por un lado, se avanza en Preparación para el Futuro pasando del puesto 60 al 59. Sin embargo, se retrocede en conocimientos del puesto 60 a 61 y, asimismo, en Tecnología que cae una posición del puesto 57 al 58. Si analizamos la evolución histórica de las posiciones alcanzadas por los países de la región, se puede observar un descenso de casi todos. Perú, en los últimos cinco años perdió cuatro posiciones, Chile y Colombia cedieron cinco posiciones, Argentina perdió tres posiciones y Venezuela dos, del 61 al 63. Solo México y Brasil mejoraron en el ranking, una posición y tres, respectivamente. (Diario Gestión, 2019).

Actualmente Son 155 entidades públicas comparten información del Estado de manera digital y 300 instituciones utilizan esa información compartida con el fin de acelerar los procesos, informó hoy el Subsecretario de Transformación Digital de la PCM, Francisco Veliz. “La interoperabilidad entre entidades del Estado acelera la tramitología para beneficio del ciudadano (...) Hoy en día un peruano demora en promedio 8.6 horas para realizar un trámite y la media de la región es 5.4 horas;

mientras más instituciones compartan información más rápido reduciremos los tiempos”, dijo. Veliz destacó que la interoperabilidad de entidades públicas se hace pensando en el ciudadano pues se busca prestar más y mejores servicios en el menor tiempo posible. “Lo que se busca es que el ciudadano no tenga que ir a la ventanilla A para pedir una constancia que debe entregar a la ventanilla B cuando ambas tienen acceso a esa información”, subrayó. Se busca que las entidades utilicen la plataforma de interoperabilidad, la misma que permite compartir información vía electrónica entre sectores. En ese sentido las entidades públicas tienen que realizar las modificaciones a sus procesos para avanzar en el gobierno electrónico. En tanto los 18 ministerios más PCM tienen que realizar las mismas modificaciones. A la fecha son 13 los ministerios que presentan avances en sus procesos de digitalización ya que todos están en diferentes niveles de avances. Dos junto con PCM están ya al 100 % y nos estarían faltando unos cinco o seis que están en un nivel medio”, indicó. (Noticias Andina, 2018).

Asimismo, 91 instituciones del Estado muestran progresos en los procesos de digitalización, se están realizando unas mejoras en facturas electrónicas de las empresas el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass), entidad adscrita al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), mejoró su nuevo sistema de gestión de documentos denominado O-Documents, ya que facilita y actualiza procesos administrativos. El cual facilita el intercambio de documentos digitales con otras entidades del Estado y entre áreas internas de este organismo especializado, como es su propósito ‘Cero Papel’. Después de la determinación, el Otass se transforma en una de las entidades adscritas al MVCS en trabajar con nuevo soporte. O-Documents asimismo será usado por instituciones de servicios de saneamiento, también da asistencia técnica y acompañamiento a 18

empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), a través del Régimen de Apoyo Transitorio. (Diario Perú 21, 2020).

Desde el año 2002 la universidad nacional mayor de san marcos (UNMSM) tiene la una composición de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Ya que es institución de referencia porque ha evolucionado en digitalización de documentos. En el 2003, la UNMSM gestiona el Portal Cybertesis, tras suscribir un acuerdo con la Universidad de Chile y Unesco, disponen de la divulgación digital de tesis de acuerdo con los estándares internacionales. Ya que son más de 4,500 registros, además más de 2,500 pertenecen a San Marcos. En el año 2008 comienza el plan de la Red Peruana de Tesis Digitales (RPTD), de la misma forma facilita una conveniente construcción tecnológica y una apropiada relación de consultoría a entidades que quieran unirse a esta decisión. Está integrada por más de 14 casas superiores de estudio. En el año 2012 con recursos propios desarrollo el Repositorio Digital Peruano Amauta, que genera la producción académica y científica registrada en otros repositorios de más de diez universidades e institutos del país, sobrepasando los 18 mil registros asimismo tuvo la organización de Tesis y Disertaciones Electrónicas ETD 2012 por ello ha tenido relaciones académicas de cooperación con las Universidad del Norte de Texas y la Universidad de Utah, para preparar a expertos sanmarquinos a digitalizar la información académica y científica publicada antes del 2002. (Carranza, K & Doria, E., 2012. P.6).

En el país, la UNMSM fue la primera universidad en realizar un repositorio de tesis digital y un repositorio institucional, Cybertesis y Ateneo, respectivamente. Es la primera en gestionar recaudadores de información científica, RPTD y Amauta. En la RPTD hay más de 2522 documentos. En el repositorio Amauta, se almacena 2496 registros. En el repositorio de la UNMSM, Ateneo, destacan los temas de estudio del

área de Ciencias de la Salud (1827). En el 2018 anunció la digitalización de los trámites para obtener el grado de bachiller en sus 20 facultades, convirtiéndose así en la primera casa superior de estudios pública en iniciar este proceso mediante un sistema de gestión documental y firma electrónica. Los miembros del plan Cero Papeles, que han comenzado el proyecto de digitalización de trámites académicos. Para ello, se instaló un soporte para tener a disposición los archivos en trámite; También un software otorgado por la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) y supervisado por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec). Asimismo, se desarrolló un sitio web exclusivo, denominado Módulo de Atención de Trámites Externo (MATE), ya que fue empleado por el equipo que forma parte del proyecto Cero Papeles, gestionado para reducir el uso de papel; para fomentar la eficiencia y productividad, y disminuir gastos, tiempo y espacios de archivamiento. Por ello los estudiantes que hayan iniciado este trámite podrán ver las resoluciones rectorales que lo acreditan con el grado de bachiller en el sitio web con el número de Documento Nacional de Identidad (DNI), el cual se podrá permitir a este documento. Según el rector Orestes Cachay Boza, al ser la primera universidad pública en comenzar con el denominado "gobierno electrónico", simplificando trámites que son complicados para los propios alumnos. Asimismo, agradeció al grupo del proyecto Cero Papeles, integrado por un personal profesores y alumnos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática (FISI), que comenzaron este proceso de digitalización. Este proyecto comenzó en las facultades de Ingeniería Industrial; Ingeniería Electrónica y Eléctrica, e Ingeniería de Sistemas e Informática. (Noticias UNMSM, 2018).

Actualmente la digitalización de diplomas de bachiller, título y de cualquier grado académico será una realidad con los avances previos realizados porque el Sistema de Gestión Documental con Firma Digital (SGDFD) inició su primera fase

con el plan piloto de trámite de digitalización del grado académico de Bachiller. Le siguieron las fases donde se analizaron trámites del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) para su implementación y estandarización en este sistema.

Antecedentes Internacionales.

Acevedo, M. (2017). En su trabajo de investigación denominado “*Uso de herramientas digitales multimedia en la enseñanza-aprendizaje de la asignatura de Embriología Humana en estudiantes de la Carea de Medicina de UNAN-Managua*”, señala que no hubo correlación estadística en el nivel de educarse, mediante calificación de un examen escrito, entre los estudiantes que utilizan solamente el método tradicional y los que usan herramientas digitales multimedia como apoyo en el estudio lo que indicó un rol relevante del individuo y sus prioridades de estudio, así como la organización del tiempo por sobre el material recibido, digital o no, la utilización de herramientas digitales multimedia y aprendizaje de la Embriología Humana, estuvo en su mayoría en la condición de muy útil a útil en la escala Likert. Hubo relación entre la mejorar el tiempo y la comprensión de los contenidos teóricos. Fue casi un consenso, que las herramientas son complementarias y no sustitutivas. La totalidad de los colaboradores consideran que es de mucha utilidad estos medios como auxiliares de estudio en la carrera, no se hay correlación entre el nivel de aprendizaje de la Embriología Humana y la posesión de dispositivos electrónicos,

El aporte de este trabajo de investigación sobre el uso de herramientas digitales en la enseñanza nos brinda información sobre la ayuda y facilidad de utilizar estas herramientas con lo cual para nuestro trabajo de investigación de documentos digitales y procedimientos administrativos es de gran importancia porque es de fácil acceso tanto a los usuarios internos como externos eliminando así molestias en colas demoras y pérdida de dinero y recursos.

Sánchez, M. (2015), en su trabajo de investigación titulado “*Gestión de documentos electrónicos Oportunidades y riesgos de la Administración electrónica*”. Salamanca, España, sostiene que la implementación de la Administración electrónica está en una evolución muy pausada y desigual en España, contrariamente de la continua utilidad de las tecnologías; pero es preciso la presencia de la gestión documental previa, eficaz y eficiente, porque es un garante del respeto de derechos y deberes que están relacionados la ciudadanía, las instituciones públicas y privadas. Lo que hacen los trabajadores deben lidiar con este nuevo entorno que es muy activo, ya que hacen directamente las labores diarias de una organización, son los calificados para brindar la mejor gestión documental. Concluyó que con ello es el primer movimiento para la administración electrónica, la ejecución y su resultado en el ámbito archivístico. El ingreso de la Administración electrónica en España es un avance muy pausado desde hace años se trabaja en el proyecto por parte de diversas instituciones en el plano mundial, nacional, autonómico y local. Los archiveros deben de relacionarse en el proyecto de sistemas de gestión, ya que conocen del trabajo que hacen en las organizaciones y quienes comprometerían a involucrarse en la gestión de documentos, más allá del apoyo que brindan. Esto no está ocurre obligado a diversos elementos: Los archiveros se han concentrado en la fase inactiva de los documentos, principalmente en archivos históricos. La gestión de documentos tiene poca ejecución, siendo la NTI de Política de gestión de documentos la primera norma de elaboración española en materia de gestión documental de ahí su gran importancia. El papel de los archiveros es insuficiente y escaso; junto a la administración electrónica, la aplicación y desarrollo de la nueva Ley de Transparencia, correspondería presumir una variación de tendencia, ya que se necesita un rol activo de estos competitivos trabajadores y así conseguir su cumplimiento.

Cabe mencionar que el proceso que se está implementando agilizaría considerablemente todo tipo de trámite, también es un proceso a largo plazo porque implicaría a profesionales de informática, gestores de documentos y que administren dichos documentos, porque la tecnología va cambiando constantemente y los documentos digitales deben de tener la confiabilidad necesaria para que generen confianza en el personal.

Ramírez, M. (2019) en su tesis de título “*Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena Regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas*”. Bogotá, Colombia. La cual tiene como objetivo proponer un proyecto de un modelo de gestión de documentos electrónicos tomando como referencia el diagnóstico de los archivos de gestión del área administrativa del Sena Regional Casanare, es apropiado conocer que la investigación es un enfoque cualitativo bajo el método de investigación descriptivo, la técnica de recabar documentación es determinada por la verificación de documentos, el origen de información son: primarias, secundarias, cuestionarios a servidores públicos responsable de procesos, análisis de información recopilada de auditoría y los cuestionarios aplicados a 4 líderes de áreas los cuales son: procesos Gestión de Infraestructura y Logística, Gestión de Contratación y Convenios, Gestión de Recursos Financieros, Gestión Documental y Gestión de Evaluación y Control. Con 16 preguntas a evaluar y la discusión como resultado se concluye que la información recolectada del objetivo específico 1, el resultado de auditorías practicadas por la CGR, los descubrimientos en total disminuyeron a lo largo de los tres períodos auditados, el peso porcentaje de los resultados con incidencia en alguno de los procesos del Programa de Gestión Documental, es alto, lo que resuelve a un promedio del 31% con relación a los procesos administrativos y misionales auditados. Como conclusión se

muestra que, en el ejercicio auditor realizado por la Contraloría General, los métodos que necesiten control deben ser con un proyecto de mejoría, la respuesta inicial al ente de vigilancia en su desempeño, y en segundo lugar se afianzar la eficacia administrativa con proyección de estrategias y el gasto de recursos monetarios, tecnológicos y humanos. El desarrollo con sucesos en los resultados de auditoría es el de gestión documental, por su transversalidad a los niveles de la organización; ya que facilita la realización de soluciones convenientes o desfavorables que repercuten en el interior de la organización asimismo se manifiesta al externo implicando a consumidores de los servicios de información, por ello se alinea los procesos de gestión documental con las estrategias de gobierno electrónico para respaldar la realización de un proyecto de gestión de documentos.

La cooperación de esta tesis nos ayuda a visualizar que la implementación de recursos tecnológicos y humanos es una necesidad para mejorar la eficiencia administrativa y dando una atención de calidad eliminando el tiempo de trámite y colas dando garantía de transparencia de sus actuaciones ante la ciudadanía.

Correa, M. (2017). Con tesis titulada “*Sistema de gestión de procesos y de gestión documental del grupo de investigación e-soluciones*”. Bolívar, Colombia. Cuyo objetivo es Diseñar e implementar un sistema para apoyar la gestión de procesos y facilitar la gestión de documentos del grupo de investigación E-Soluciones, utilizando la metodología de desarrollo RUP. La metodología es de carácter investigativo, práctico, analítico y progresivo con una investigación aplicada y recolección de datos de los procesos de gestión documental. Su discusión en la tabla 1, los investigadores se subdividen en 12 tipos, a nivel funcional en un sistema de gestión documental y de procesos cada tipo de investigador como un usuario o actor, los privilegios no varían en este sistema, pueden participar en las actividades

académicas del grupo. En el sistema se podrá etiquetar o identificar a un usuario según los tipos y subtipos que reconoce Colciencias, pero se manejarán 3 tipos de clientes, en la tabla 2 es la meta es crear un sistema de gestión de procesos y gestión documental que ofrezca una forma de manejar los procesos ligados a la generación de productividad del grupo de investigación. La meta incluye: Manejo de flujo de documentos, Construir planes de trabajo que sirvan de apoyo en las actividades de investigación del grupo, Asignar tareas con flujos de trabajo digitales, Seguimiento de las actividades de investigación, Valoración de la productividad del grupo de investigación, Crear comunicación entre los actores del sistema. En la tabla 3, el resultado de ensamblar un cierto número de elementos arquitectónicos, adecuado para satisfacer la funcionalidad y requerimientos de desempeño de un sistema, como requerimientos no funcionales. Este sistema se construyó usando varios elementos arquitectónicos elegidos. Estos elementos satisfacen los requisitos de funcionalidad y performance del sistema, también requisitos no funcionales tales como confiabilidad, escalabilidad, portabilidad y disponibilidad del sistema. Como conclusión mejora la eficiencia con la que realizan sus tareas y procesos internos, Con estos sistemas se evita la pérdida de documentos, ahorran costes en la organización, facilita la recuperación de documentos digitales. Mejoran tiempos de interacción y colaboración entre usuarios para realizar sus tareas. Por estas razones se decidió la creación de un sistema de gestión documental y de procesos para la investigación. El interés de este proyecto es que la utilización de las nuevas tecnologías ofrecerá una forma de guiar los procesos ligados a la generación de productividad del grupo de investigación E-Soluciones.

Esta investigación aporta a la producción, mantenibilidad y preservación de los resultados de conocimiento producidos por el grupo de investigación E-Soluciones y

contribuye a futuras investigaciones tal es así que el uso de tecnología de herramientas digitales beneficia a los usuarios finales dando una mejor atención y facilitando su uso ya que es de gran rapidez.

Antecedentes Nacionales

Por su parte Herrera, (2017). realizó una investigación de tesis titulada “*Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016*”. Lima, Perú. Cuyo objetivo es determinar la relación entre Digitalización de documentos y Seguridad de la información, el cual tiene un método Hipotético-Deductivo, tipo de investigación es científica, el nivel es correlacional no experimental, de corte transversal y Formada por 71 trabajadores en el área de Contraloría General, la técnica de recolección de datos fue la Encuesta y la recolección de datos fue el Cuestionario con escala de tipo Likert modificado, así llego a la siguiente conclusión: Se estableció que existe relación entre la Digitalización de documentos y Seguridad de la información, obteniéndose un p – valor (** $p < 0.01$), es decir hay una correlación altamente significativa, por lo que se calculó un coeficiente de correlación de 0.805, que representa un alto grado de correlación, con lo cual confirma la hipótesis general de la investigación, que un eficiente nivel de Digitalización de Documentos es referente a un alto valor de Seguridad de la Información y a un ineficiente nivel de Digitalización de Documentos le corresponde un nivel bajo de Seguridad de la Información.

Es por ello que dicha investigación es beneficiosa para proceder con una agilización y eficiencia de procesos asimismo debe de haber una capacitación sobre actualización de seguridad de la información y procesos de digitalización, también cuando se integren personal debe de ser con formación en informática y carreras afines.

Con respecto a los documentos digitales Moran, L. (2017). En su estudio de tesis sobre “*Sistema informático para la gestión documental para la empresa Héctor Gonzáles Sandi agencia afianzada de aduana S.A.*”. Lima, Perú. En la presente

investigación el diseño a seguir es el pre-experimental, tipo Aplicada – Experimental porque se implementará un Sistema informático para la gestión documental, la población está conformada por 190 documentos entre las técnicas es el fichaje es una técnica utilizada especialmente por los investigadores, el Instrumento es el fichaje e instrumento es la ficha de registro, El investigador visitará a la empresa para evaluar y realizar el levantamiento de información en el proceso de gestión documental, para realizar el Pre-Test y luego el Post-Test, asimismo Objetivo general es Determinar la relación de un sistema informático en la gestión documental de la empresa Héctor Gonzales Sandi Agencia Afianzada de Aduanas S.A, la conclusión de este trabajo de investigación es que según los resultados obtenidos en la investigación se puede concluir que el porcentaje de documentos localizados para la gestión documental tenía un valor de 41.8% antes de implementar el sistema asimismo su valor aumentó 87.7% al implementar el sistema informático así en sus demás resultados hubo un aumento de eficiencia y mejora la gestión para la empresa.

Con lo cual se puede decir que se debe tener los documentos disponibles para agilizar el proceso de atención y así llevar un control de clasificación y organización, queda claro que aún falta tener un proceso definido que ayude al personal a tener un proceso dinámico, asimismo este trabajo de investigación nos ayudara a realizar un comparativo de cómo es la agilización de documentos electrónicos en distintas organizaciones.

Otro rasgo sobre los documentos digitales lo menciona Barrantes, J. (2017). En su trabajo de tesis de “*Implementación de la Prueba Electrónica y la Celeridad del Debido Proceso en los Juzgados Civiles de Trujillo, La Libertad – 2016*”. Trujillo – Perú. Señala que el Objetivo General es determinar de qué manera se relaciona la Implementación de la prueba electrónica con la celeridad del debido proceso en los

juzgados civiles de Trujillo y su Diseño de Investigación es correlacional, dado que se recogerá la información que está relacionada con el objeto de estudio que se trata, una población de 24 jueces y las Técnicas son la encuesta y Análisis Documental, el instrumento es Fichas Bibliográficas y Cuestionario, Se observó que el 71 % de los encuestados, consideran que casi siempre el personal está preparado en las nuevas tecnologías de la información precisa para la aplicación de la prueba electrónica en el poder Judicial y el 29 % piensa que a veces se prepara con medios tecnológicos para el uso de exámenes electrónicos, y se ha establecido que hay relación entre el proceso Electrónico como Política de Modernización del Estado, destinadas a servir mejor al público en general, en todos los Países del mundo se ha vuelto indispensable adaptar las leyes vigentes (Sistema de las Naciones Unidas – ONU) a las nuevas concepciones internacionales como técnicas, tecnológicas y normas uniformes relativas a la autenticación y confiabilidad de los mensajes electrónicos, con el fin de dar respuestas a las necesidades que se encuentran derivadas de la práctica jurídica y a las exigencias propias del mundo globalizado, regulando los lineamientos internacionales de la prueba electrónica con la del Estado Peruano.

La contribución de esta investigación es que se da por confirmada que la implementación de esta investigación de un mejor servicio a la ciudadanía de los trámites y procesos ya que mejora la calidad de atención al público con rapidez, reduciendo el tiempo, dinero y molestias a las personas que utilizan el servicio del juzgado proceso de mejora del Poder Judicial ayuda al personal a mejorar los tiempos y para la prestación de servicio para agilizar los trámites que se realizan.

En ese sentido Periche, D. (2016), con título “*Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima.*” Lima, Perú. Cuyo objetivo es Describir y analizar la gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima. la cual es una investigación tipo descriptivo El autor sostiene que se ejecutara un análisis de gestión documental de la Universidad de Lima con lo cual se cumplió el uso de la norma NTP-ISO/TR 15489-2 (2005) que se procedió a conocer si cumplía con los requerimientos establecidos para los procesos archivísticos. También se estudió dos gestores documentales mediante una tabla de correlación establecida en lo propuesto por Raquel Gómez-Díaz, para resolver cuál es el mejor para gestionar las imágenes digitalizadas y realizar el proceso de descripción. En sus procesos archivísticos en el DAD son acordes a la norma empleada, sin embargo, no se cuenta con instrucciones que reflejen lo hecho en la práctica. Y el estudio de los gestores documentales propone el uso del software para realizar con rapidez el proceso de descripción documental y suministrar las búsquedas de los documentos en físico y en digital. La correlación con la norma NTP-ISO/TR 15489-2 también si bien los métodos archivísticos se usaran acorde a los requisitos de la norma, no se cuenta con directrices que constituyan lo hecho en la práctica, esto traba el diseño de proyecto de mejora de los procesos archivísticos, finalizan indicando que la correlación de los softwares de gestión documental determinó como mejor opción el programa Athento, ha sido concluyente el aspecto de requerimientos archivísticos donde Alfresco obtuvo el 70,96% de cumplimiento y Athento el 83,87%, los puntos concluyentes que se señalan son la descripción y búsqueda de documentos, cuyos puntos cuentan con mejores opciones y potencialidades para el proceso de registro y acceso de documentos.

La colaboración de esta tesis se da porque sugiere la implementación de un software que ayudara a agilizar el proceso de descripción documental y facilitar las búsquedas de documentos tanto en físico como digital en ese sentido con la implementación del software mejorara la calidad de trabajo y atención por lo cual se da por beneficioso, provechoso y una necesidad para modernizar el trabajo que se da con el uso de herramientas digitales.

Es por ello que Montenegro, F. (2017), tesis título “*Implementación del procedimiento Administrativo Electrónico En El Perú*”. Trujillo, Perú. Con objetivo de Determinar la influencia de la implementación del procedimiento administrativo electrónico en el Perú en la eficiencia de la administración pública. Cuyo diseño de investigación es el material de estudio: Legislación Nacional y Comparada, Doctrina de basamentos jurídicos. Con métodos: analítico-sintético que es aplicado en la investigación, Inductivo–Deductivo para obtener conclusiones, Hermenéutico-Jurídico para interpretar los textos legales, Sistemático Jurídico para su valoración del procedimiento administrativo y su comparación y adaptabilidad con tecnologías de la información. Sobre las discusiones tenemos PRIMERA, el objetivo de la comunidad mundial es alcanzar la transparencia porque ha tenido convicciones para el uso de las TIC y acceso a la información mediante el gobierno a la ciudadanía. Se busca implementar la tecnología en entidades del estado, pero el acceso a internet limitado de las personas que viven en zonas alejadas crea un obstáculo, se espera que el plan nacional de banda ancha sea rápido y pueda estar interconectado. SEGUNDA, en España, con la, Ley de Procedimiento Administrativo Común, contempla innovaciones, en el registro electrónico general, para iniciar trámites y procedimientos administrativos; el archivo electrónico único, para almacenar los documentos, el cual contendrá las notificaciones emitidas, y se podrá tener copia de los documentos. La

Ley regula la identificación como la firma electrónica. Prescribe que los documentos y actos emitidos serán conservados en expedientes administrativos de formato electrónico, para presentar peticiones, información y orientación acerca de las disposiciones vigentes. Chile, mediante la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo, se expresen por medios electrónicos. En México, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo las notificaciones se realicen por medio electrónico, teniendo el valor de documentos firmados autógrafamente. Uruguay, reguló el Procedimiento Administrativo Electrónico, se documentará en un expediente electrónico. Las conclusiones están El Procedimiento Administrativo Electrónico en el Perú como desarrollo sostenible con Decreto Supremo N° 067-2003-PCM, que creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI). Los ordenamientos jurídicos tienen normas que promuevan el uso de medios electrónicos, con finalidad de dotar de herramientas que faciliten la interacción con el ciudadano. Asimismo, hay seis elementos, los cuales son: el documento electrónico, la sede electrónica, o portal web de titularidad de la Administración Pública; el registro electrónico, o ventanilla única contenida en la sede electrónica; la notificación electrónica; la firma digital; y el expediente digital.

La colaboración de esta tesis nos ayuda a ver como las herramientas tecnológicas son importantes para mejorar el sistema nacional de procedimientos administrativos con lo cual se necesita de mucha infraestructura, software, redes, servidores web, lo cual se presenta un obstáculo si se da en el punto de vista general se puede evidenciar que es imposible cubrir con todo el territorio nacional, pero si se realiza en sectores pequeños y si da resultados se puede implementar en lugares más amplios y se puede demostrar en un largo plazo cubrir el territorio nacional.

Igualmente, Ríos, J. (2018) con tesis titulada “*La certificación digital y la gestión administrativa eficiente en las instituciones del estado peruano*”. Lima, Perú. Cuyo objetivo es Demostrar la implementación de la certificación digital, permitiría una gestión administrativa eficiente en instituciones del estado. Es una investigación explicativa, diseño no experimental, transaccional y descriptivo con población 28,566 personas con 161 personas como muestra y la técnica de investigación es el muestreo para realizar las observaciones y sobre el procesamiento y análisis de datos se empleó Excel y el SPSS, prueba de contrastación de hipótesis empleando la distribución del Chi cuadrado con un nivel de un 95% de confianza y un nivel de riesgo del 5%. Asimismo, instrumentos de recolección de datos son: Guía para investigación y recopilación bibliográfica, Guía de observaciones, Guía de entrevistas a expertos, cuestionarios, en la discusión este fue que el 82.23% considera que siempre o casi siempre la implementación de la certificación digital, permitiría una gestión eficiente en las instituciones. Resultado similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Aguilar Alcarráz Gino Brehan (2016) “Implementación de un modelo simplificado de firma digital basado en la tecnología PKI y la invocación por protocolos caso de estudio: municipalidad de Miraflores”. Ambos resultados favorecen la investigación. El 82.23% manifiesta que siempre y casi siempre identificarse electrónicamente con la certificación digital, permitiría una gestión eficiente. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Reyes Krafft, Alfredo Alejandro (2002) “La firma electrónica y las entidades de certificación”. Ambos resultados favorecen la investigación. El 81.99% manifiesta que siempre y casi siempre la protección de la información a través de la certificación digital, permitiría una gestión eficiente. Sobre las conclusiones se determina las preguntas que el 75.15% realizan transacciones electrónicas bastante y

regularmente. Asimismo, entre 4 a 6 horas a la semana de tiempo en transacciones electrónicas 51.55% y se determina que, el 84.47% manifiesta que siempre o casi siempre los mecanismos de protección de la certificación digital son seguros. Según los encuestados siempre o casi siempre la certificación digital, permitiría una gestión eficiente, que incrementarían las transacciones electrónicas, y difunden los mecanismos que más usuarios utilicen la certificación digital. Demuestra que, el 75.78% manifiesta que la certificación digital agilizaría los trámites electrónicos que el sector privado realiza con el Estado. Asimismo, el 85.10% considera que la certificación digital reduciría los costos de las transacciones.

La contribución de este trabajo de investigación es que se debe fomentar políticas públicas que faciliten la interacción de los usuarios con las instituciones del estado y realicen mayores horas de transacciones electrónicas semanales con lo cual se da por confirmada que la implementación de herramientas tecnológicas son beneficiosas tanto para el público en general como los usuarios del estado en tal sentido es una necesidad entrar a la modernización de sistemas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos.

En tal sentido Nolasco, E. & Capillo, F. (2018) con tesis de título “*sistema de información web con firma digital para la gestión de trámite documentario en la municipalidad distrital de Yungar, año 2018*”. Huaraz, Perú. El objetivo es implementar un sistema de información web con firma digital que mejore la gestión de trámite documentario. El tipo de investigación es aplicada, la técnica es explicativa, la población y muestra es de 27 personas. Sobre la discusión se determinó que, el trabajo de Tapia Jacinto y Víctor Hugo (Ancash- 2016), se enfoca en medición del tiempo para el seguimiento y respuesta de los documentos en trámite son tediosos para los contribuyentes, es necesario un sistema de información de rápido. Se demostró que

la mejora del Control y Seguimiento de Expedientes y Documentos disminuyó los tiempos. El tiempo de proceso de trámite documentario, en post encuesta que el 74.07 % el tiempo de la información es idóneo; mientras que en la encuesta pre el 62.96 % el tiempo en el proceso de trámite documentario no es idóneo. La tesis de grado de los autores Vilca, J. y Alférez, R (2014), se enfoca en la mejora y accesibilidad a la información de los tramitantes que realizan en el Edificio Administrativo de la Universidad Nacional de Altiplano – Puno los resultados, La aplicación web de trámite documentario mejora la accesibilidad a la información, donde la prueba de post prueba supero a la de pre prueba, $11.72 > 7.96$ respectivamente. Mediante el sistema de información web de gestión documentaria, se obtuvo resultado favorable, donde la encuesta “pre” el 96.30 % no se realizan consultas en línea y en la encuesta post el 77.78 % con la herramienta se harán consultas en línea sin inconvenientes, con facilidad y con información además de respuestas en reporte. Las conclusiones tenemos los requerimientos funcionales y no funcionales son fundamental para conocer y entender los diferentes procesos que constituye el trámite documentario. Se determinó deficiencias en proceso manual. También La metodología utilizada para el desarrollo del sistema de información fue el ideal al contener diagramas que facilitan el desarrollo del software. El diseño del sistema resalto las funcionalidades y características que no cuenta el proceso de trámite manual, para mejorar la calidad de atención, seguimiento y control de los documentos. Asimismo, las bases legales justifican que el sistema de información fue importante para la creación del software en la municipalidad.

El aporte de este trabajo de investigación se da por la implementación del Sistema de información web con firma digital, mejora la gestión de trámite documentario, optimiza recursos, estandariza el proceso de trámite, garantiza la

seguridad, esta implementación del sistema beneficia considerablemente a la población de la municipalidad de Yungar ya que acorta el tiempo de atención, demoras y dinero por consiguiente la implementación de herramientas digitales son beneficiosas para las instituciones públicas porque brindan atención de calidad reduciendo consumo de papel y simplificando procesos administrativos.

Por su parte Carrillo, E. (2019). Con tesis de título “*Firma digital para el proceso de trámite documentario en la universidad nacional de san Cristóbal de huamanga 2016*”. Juliaca, Perú. Con objetivo Usar la firma digital para optimizar el proceso de trámite documentario en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga” (UNSCH). Con una investigación científica y método inductivo además de enfoque sistémico también su diseño es no experimental y tiene un nivel de investigación transaccional descriptivo. Con una población de 80 denominaciones de procedimientos. La discusión mejora tiempos de respuestas de procesos de trámites son eficientes para mejorar los resultados con las firmas digitales. La legislación peruana implementa los procesos con el manejo de la tecnología de “Firma con Formato Digital” (Re-Firma), pero la burocracia se niega al cambio exigiendo la rutina del uso del papel. La firma digital incrementa la seguridad en las transacciones de servicio que hay en documentos como formato físico. Se aplica la tecnología de la “Firma Digital” porque permite eliminar el peligro de cometer fraude. Los procesos para trámite de grados y títulos, genera malestar a los universitarios porque el expediente para trámites es voluminoso en papeles y costoso. Se debe de garantizar que el documento es válido y libre de información falsa. Esta investigación demuestra que la aplicación de la tecnología de Firma Digital es eficiente eliminando el uso de papel, podemos firmar los documentos de usuarios que puede tramitarse en forma simultánea y en serie aprobado al 100% en forma legal, sin que este fluya físicamente,

sino manipulándose a través del flujo virtual. Las conclusiones se determinaron que aplicando la tecnología de la firma digital optimiza en tiempo y en presupuesto en el proceso de trámite documentario. SEGUNDA: Se permitió identificar y evaluar la normativa técnica legal de la aplicación de la tecnología de la Firma Digital en el “Proceso de Trámite Documentario” (PTD). Por lo tanto, en el Perú desde año 2000 un expediente digital tiene el mismo valor legal que un expediente físico. TERCERA: Para poder ser suscriptor de un certificado digital, solo es necesario tener el DNI electrónico y tener instalado el software reFirma CUARTA: La cultura ‘CERO PAPEL’ en el proceso de trámite documentario con firma digital, es una pieza muy importante.

Esta investigación aporta mucho porque se da con una perspectiva que no se había visto en las demás investigaciones que es la resistencia al cambio y estrategias de capacitación en el uso de herramientas tecnológicas las cuales benéfica a la institución como al personal usuario de trámites la cual tiene muchos requisitos para realizar un trámite el cual puede demorar días en atención y con el sistema de implementación el trámite puede durar horas.

Marco Conceptual

Decreto Legislativo (DL.) n° 1412.- El cual aprueba la ley de gobierno digital con la Finalidad de Mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general además de promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad del conocimiento. DL n° 1412, 2018.

Gobierno Digital.- Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital, asimismo comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. DL n° 1412, 2018.

Tecnologías Digitales.- Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital. DL n° 1412, 2018.

Digitalización De Documentos.- Los documentos digitales contenidos en el SGDFD originados por procesos de escaneo son considerados como reproducciones idénticas al documento físico original. La documentación electrónica emitida bajo el alcance de la presente directiva es aquella que cuenta con firma digital bajo la infraestructura oficial de firma electrónica – IOFE, por lo que es considerada con valor legal. (UNMSM, 2018. p.12)

Sistema De Gestión Documental Con Firma Digital (SGDFD). - El sistema de gestión documental con firma digital, en adelante SGDFD, es el conjunto de procedimientos, normas, sistemas informáticos, infraestructura y otras herramientas tecnológicas encaminadas a la optimización de procesos documentarios en la universidad mayor de san marcos (UNMSM, 2018. p.11)

Administración de SGDFD.- Administración de SGDFD es responsabilidad de la unidad orgánica que la secretaria general designe para tal fin. Dicha administración está facultada para crear, modificar, eliminar parámetros, elementos administrativos o de seguridad y en general para modificar el SGDFD, con conocimiento y autorización del despacho de secretaria general. El SGDFD se mantiene en la infraestructura asignada por secretaria general y custodiada por la red telemática de la UNMSM bajo las normas y disposiciones vigentes de seguridad de la información y a lo señalado en las disposiciones específicas de la presente directiva. (UNMSM, 2018. p.13)

Uso De La Firma Digital.- El responsable de la administración del SGDFD debe recomendar el software de firma digital que debe utilizar la UNMSM para la emisión de documentos electrónicos seguros (garantizando la validación de su integridad y su no repudio. El mismo puede ser propio o suministrado por terceros, de acuerdo a la norma vigente. En virtud de la colaboración institucional entre la oficina nacional de

procesos electorales (ONPE) y la UNMSM se establece el uso del software “FirmaONPE” como oficial en UNMSM. Los documentos firmados digitalmente son accesibles para su posterior consulta a través del SGDFD, y son conservados en su formato original de generación, envío, recepción u otro formato que reproduzca en forma demostrable la exactitud e integridad del contenido electrónico; y es conservada toda la información que permita determinar el origen, destino, fecha y hora del envío y recepción. Un documento electrónico puede contar con una o varias firmas digitales de diferentes funcionarios, especialistas u otros colaboradores de la UNMSM. Para los efectos de la presente directiva las firmas digitales comprenden tanto la firma principal firma de visto bueno digital en el documento electrónico emitido. Cada funcionario debe utilizar un PIN asociado al certificado digital que se le asigne con el cual podrá firmar a través del software antes nombrado dicho PIN es intransferible. El solicitante debe cumplir con las políticas de seguridad de la información que correspondan. (UNMSM, 2018. p.13)

Emisión De Documentos Con Firma Digital.- Toda emisión de documentación interna en la UNMSM se efectúa de forma digital empleando el certificado digital y firma digital a través del SGDFD. Una vez que un documento es firmado digitalmente el funcionario, especialista o colaborador autorizado debe adjuntarlo en el SGDFD para que prosiga el flujo de su respectivo trámite. Los anexos que forman parte del documento, deben almacenarse en el SGDFD junto con el documento principal. Cuando se trate de documentos destinados a usuarios externos, debe mantenerse con firma y certificado digital, para luego ser registrados en el SGDFD y posteriormente ser notificados utilizando cualquiera de las modalidades establecidas en la ley n° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En lo posible se debe evitar se debe evitar imprimir los documentos generados a través del SGDFD, como medida de

ecoeficiencia y preservación de recursos naturales. Cuando un documento digital ya ha sido emitido y presenta algún error, la dependencia que detecte el error, deberá retornar el expediente a la dependencia emisora mediante el SGDFD, para que realice la corrección y emita un nuevo documento y de continuación al trámite. (UNMSM, 2018. p.13).

Tipos de Firma digital en el SGDFD.- El software de firma digital permite los siguientes tipos, de acuerdo al uso y fines, sin embargo, todos tienen la misma validez legal las cuales son: a. Firma Titular. Realizada por el responsable del cargo. b. Firma por encargo. Realizada en ausencia del responsable o titular del cargo. c. Firma por visto bueno. Realizada para dar confianza o fe de algún documento derivado. (UNMSM, 2018. p.15)

Decreto Legislativo (DL) 1310.- El presente Decreto Legislativo tiene por objeto dictar medidas adicionales de simplificación administrativa Las entidades de la Administración Pública deben interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI. Las entidades del Poder Ejecutivo deben adecuar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos con otras entidades, así como dentro de sus áreas, órganos y unidades, hasta el 31 de diciembre de 2018. Mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros se establecen los plazos aplicables a las demás entidades de la Administración Pública, y cualquier otra disposición que resulte necesaria para la digitalización e integración de sus sistemas de trámite documentario o equivalentes. DL. 1310, 2016.

Estados Del Procedimiento Administrativo.- De acuerdo con el SGDFD, los estados en los que un expediente se puede encontrar en unidad de trámite documentario (o mesa de partes) son: a. EN REGISTRO: se origina luego del registro del expediente y el SGDFD le genera un número, sin dar inicio a su tramitación, permaneciendo en este estado hasta su derivación. b. PARA VERIFICAR. Cuando el asistente de unidad de trámite documentario (o mesa de partes) ha subido correctamente sus anexos dejándolos para verificación final del jefe de dicha unidad. c. REGISTRADO: se ha enviado correctamente el expediente a la dependencia destino. De acuerdo con el SGDFD, la clasificación de un expediente puede tener en cualquier unidad orgánica es la siguiente: a. EN PROYECTO. Documentos que la dependencia está elaborando y aun son susceptibles a modificación. b. PARA DESPACHO. Documentos para ser listos para ser firmados por su remitente. Se encuentran en formato PDF. Y el sistema solo permite su lectura. c. NO LEIDOS. Documentos no visualizados pendientes de revisión y recepción incluye los documentos pertenecientes a las categorías “URGENTE” “MUY URGENTE” y “NORMAL” de acuerdo a lo especificado por la dependencia emisora. (UNMSM, 2018. p.17)

Proceso de Digital.- Los procesos de los documentos electrónicos son realizados por quienes estén autorizados, porque inspeccionan y examinan entre los permisos de usuario y las responsabilidades vinculadas a las funciones que es un proceso constante en todos los sistemas de gestión de documentos, autónomo del formato. El medio de gestión de documentos electrónicos de archivo, los que son accesibles mediante sistemas distribuidos geográficamente, pueden heredar protocolos de identificación de usuarios procedentes de otras aplicaciones. (Norma Internacional **ISO 15489-1, 2001, p.23**)

Información Digital.- Una información es digital cuando está codificada en el formato que puede interpretar una computadora y suele decirse que consiste en series de ceros y de unos (0, 1). Pero esto, aunque útil, no deja de ser una simplificación. Ningún computador puede estar al tanto qué es un cero o qué es un uno. Por consiguiente, cada vez que expresamos que procesa series de estos números lo estamos “humanizando”. Solamente registra cambios en señales que pueden adoptar cada vez uno de dos estados posibles. El caso extremo de esta codificación lo tenemos en los discos ópticos, tipo CD-ROM, donde las dos situaciones posibles consisten en simples sucesiones de depresiones y de llanos. Además, decimos que una información digital está en línea cuando es posible acceder a ella desde terminales u computadoras remotas, a través de redes de área local, de área extensa o bien de composiciones de ambas. El gran orbe de la información digital en línea, antes conocida como información electrónica, llegó a finales del siglo XX con internet y la www. (Codina, L. 2001. pp 18-25)

Estructura digital.- La estructura digital, es un grupo de dispositivos digitales físicamente apartados dentro de un ordenador a lo largo de la red global. Las probabilidades de desarrollarse el contenido y de conservarlo asociado a su contexto depende de la estructura, de naturaleza tecnológica, las tecnologías cambian y devienen obsoletas en plazos mucho más cortos que las necesidades de preservación de los documentos. Nada se encuentra unido sobre un soporte físico estable. Por supuesto, todo tiene un carácter físico. Lo que no es físico no perece y, por tanto, no hay que conservarlo (Duranti y Roeder, 2006). La cuestión es que los soportes físicos de las cosas digitales no son evidentes, están distribuidos y son inseguros. (Delgado, A. 2008. pp.65-85)

Planeación documental.- La Planeación documental, facilita y parte la labor Archivística de las Áreas, establece un proyecto hecho concreto que permite su

elaboración de manera apropiada, observa el reconocimiento de dudas, conveniencias y objetivos, análisis y precisión de las demandas de información, conservación, apreciación y registro del programa, proyecto de mejora y programa de eventualidad. Correspondiente a una intención de exclusión en corto, mediano y largo plazo. (Dirección general marítima Autoridad marítima colombiana. s.f.). Es el hecho deliberado de trabajar con influencia formal y positiva en el curso, rumbo y porvenir de una organización; asimismo puede ser examinado como el desarrollo por el cual, los encargados de la dirección de la organización realizan el camino y trazan la dirección con la misión y la visión. Se debe saber muy claro y preciso el medio interno y externo de la organización. (Cano Plata, C., 2017, p.30)

Organización Documental.- La organización documental no termina en clasificación, sino que se termina con la preparación de distintos elementos, como es la ordenación. Es una labor que consistente en relacionar partes con otras con un criterio de anticipadamente, como es la fecha, las letras del alfabeto, los números asimismo aplica sobre diversos mecanismos con niveles: los documentos, los expedientes, las series, etc. Los documentos tienen un orden en el comienzo de los informes, de su tramitación que, coincide con su serie ordenada. Los expedientes, tienen un orden dentro de las series siguiendo la misma lógica. Por su parte, las series y las agrupaciones documentales se colocan por su jerarquía, empezando por las importantes y finalizando con las secundarias, sin embargo, no es posible implantarla de forma equitativa. Los procedimientos de orden de documentos necesitan un criterio acordado: como son letras de abecedario, fechas de documentos, correlativo de números, o agregar variación de ellos (como es el caso del alfanumérico). (Ministerio de Fomento España, 2012, p. 28).

Control documental.- Son métodos y medios que se usa para la obtener un análisis de la indagación, acción y situación y para conocer la presencia de controles y valorar su efecto en cualquier área. El entendimiento de las técnicas y quien comience el control, suministra la certeza y confianza para el examen de cómo se están realizando las operaciones en realidad, que con la sola revisión de información que simplemente fluyen en una organización. (Cano Plata, C., 2017, p. 107).

Definiciones Términos Básicos

Documentos Digitales

“El documento electrónico está recogido en un medio y a través de símbolos que deben ser decodificados para hacerlo accesible al ser humano. Por ello el medio (hardware) y los símbolos (software) son condiciones de posibilidad del documento electrónico.” (Cruz, 2009, p.33).

“Todo proceso completo de digitalización, independientemente de las características específicas del mismo, de dónde se realice, de cómo se realice y de quienes sean las personas encargadas de llevarlo a cabo, cuenta con etapas claramente diferenciadas”. (Lampreabe, 2008, p.8)

La preservación digital es uno de los procesos de la gestión documental y está conformada por un conjunto de actividades archivísticas y tecnológicas, como procedimientos estratégicos de planeación, clasificación, selección, acceso a los documentos electrónicos, formatos, metadatos y repositorios digitales. (Sáenz-Giraldo, A. 2019, Pág. 87)

“El proceso se realiza dentro de la computadora ya que es necesario introducir los datos a procesar hasta el interior de la misma. Una vez procesados, es necesario

comunicarse al exterior de la computadora. CICLO DEL PROCESO ELECTRÓNICO DE DATOS.” (Verástequi, A. 2014, p.37)

Procedimiento administrativo

Según Hellriegel (2009, P 437) define los procedimientos de la siguiente manera: Los procedimientos son secuencias de pasos, previamente establecidos, que deben seguir para desempeñar sus tareas y lidiar con los problemas. Los procedimientos tienen muchas de las mismas características positivas y negativas típicas de las reglas y con frecuencia proliferan en una organización mecanicista.

Córdova, R. (2012, P 54) el proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona manejar eficazmente una organización, y responde a las preguntas: ¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?, utilizar los recursos. A las dos primeras etapas (planeación y organización) se les conoce como fase mecánica, donde se determina la finalidad y el rumbo, a las otras dos (dirección y control) son la fase dinámica. La fase mecánica es donde se realiza la estructura (se establece lo que se debe hacer) y la dinámica es la operativa donde se maneja la empresa.

Münch, L (2007, P 36) el proceso administrativo es una metodología fundamental para la aplicación de la administración. Independientemente de que este forme parte de la escuela del proceso administrativo, es una herramienta indispensable en torno a la cual se puede aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas; su importancia es similar a la de las operaciones de aritmética; sin estas no es posible realizar otras operaciones matemáticas. Igualmente, las etapas del procedimiento administrativo son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela administración.

Proceso de Digital

“El documento digital no sólo debe garantizar su eficacia jurídica, administrativa en el momento de su creación y utilización, también es preciso garantizar, mediante un sistema avanzado de archivo el mantenimiento de la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad digital.” (MTAAL., 2012)

Información Digital

“La información como conocimiento perciben por medio de uno o más, permanece intangible hasta que está representada de manera formal como datos procesados. Cuando la información está representada como datos en un documento puede ser guardada, comunicada y usada”. (Casas, A., Cook, M., Millar, L., y Roper, M., 2003, p. 19).

Estructura digital

“Son las relaciones entre los datos (Texto, números, imágenes y sonidos) tal y como son empleados por el creador del documento para soportar significado.” (Delgado, A. 2011, p.11)

Planeación documental

Emprendefx (2018) La planificación es la base de las etapas del proceso administrativo, consiste en saber qué dirección tomaremos para lograr nuestros objetivos. Aquí se fijan los objetivos a seguir. También es el proceso de preferencia de los objetivos, metas, así para alcanzar niveles altos de crecimiento.

Flores, C (2019, P 183) Auditoria Archivística, Procesos y riesgos en la Gestión Documental, nos dice que la noción de la planificación nos remite a la idea de una preparación, es decir de una acción previa de establecer actividades anteladas que vamos a realizar en un periodo de tiempo y en este ejercicio, establecer plazos,

presupuesto, acciones operativas, resultados esperados, entre otros aspectos que permite conocer de manera previamente lo que vamos a desarrollar.

Hernández y Rodríguez, S. (2011, P 171), la planeación como el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro).

Chiavenato, I (2014, P 143) la planeación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y que debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a donde se quiere llegar, que debe hacerse, cuándo, cómo y es que orden

Organización Documental

Cruz, (2001 citado en Sánchez, 2010) sostuvo que “la organización documental es una acción mediante la cual se agrupa los documentos de un determinado fondo de una manera jerárquica, yendo desde lo general a lo específico respetando siempre los principios de procedencia y orden original”.

Kuon, R. (1999, P 58), la organización documental es un proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar (codificar) los documentos de cada Universidad, estableciendo uniformidad de criterios para la organización, mantiene los documentos de manera integral y orgánica y facilita la localización de documentos requeridos.

Hernández y Rodríguez, S. (2011, P 192), es la fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias.

Chiavenato, I (2014, P 148-149) la organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. La organización como la segunda función administrativa, que depende de la planeación, la dirección y el control para formar el proceso administrativo.

Organizar consiste en:

1. Determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización).
2. Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización).
3. Asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas).

Control documental

Emprendefx (2018) “El control mediante esta etapa podemos medir los resultados obtenidos y analizarlos; Si no fueron los resultados del control proceso administrativo esperado tendremos que volver a repetir, ya que el control es un proceso de comparar y corregir”.

Pérez Carballo, J (2013, P 21) el control es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados

Hernández y Rodríguez, S. (2011, P 240), el control es el establecimiento del sistema que permiten medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes.

Chiavenato, I (2014, P 151-152) el control como función administrativa forma parte del proceso administrativo, como complemento de la planeación, la organización y la dirección. Trataremos el control desde el tercer punto de vista, es decir, como la cuarta función del proceso administrativo, que depende de la planeación, la organización y la dirección para completar el proceso administrativo. La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se cifran lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzara a no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. Como proceso, el control presenta fases que merecen una explicación.

Fases del control

El control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

1. Establecimiento de estándares o criterios. - Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones. Son

disposiciones que proporcionan medios para establecer qué deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o esperado. Constituyen los objetivos que el control deberá asegurar o mantener. Los estándares pueden estar expresados en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, costos, o por medio de indicadores. La administración científica se preocupó por desarrollar técnicas capaces de proporcionar buenos estándares, como el tiempo estándar en el estudio de tiempos y movimientos. El costo estándar, los estándares de calidad y los estándares de volumen de producción son ejemplos de estándares o criterios.

2. Observación del desempeño. - Para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de éste. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando.

3. Comparación del desempeño con el estándar establecido. - Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los límites de esa variación aceptada como normal o deseable. No toda variación exige correcciones; sólo aquellas que sobrepasan los límites normales. El control separa lo que es excepcional para que la corrección se concentre únicamente en las excepciones o desviaciones. Por tanto, el desempeño debe compararse con el estándar para verificar eventuales desviaciones o variaciones. La comparación del desempeño con el estándar establecido se lleva a cabo, generalmente, por medio de gráficas, informes, indicadores, porcentajes, medidas estadísticas, etc. Estos medios de presentación son técnicas al servicio del control para tener mayor información sobre lo que debe ser controlado.

4. Acción correctiva: El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. La acción correctiva busca que lo realizado corresponda exactamente con lo que se pretendía realizar.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida se relaciona la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Demostrar la relación de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019

1.3.2. Objetivos específicos

1. Demostrar la relación del proceso digital con la organización documental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019
2. Explicar la relación de la información digital con la planificación documental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019
3. Mostrar la relación de la estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019

1.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación directa del proceso digitales con la organización documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.
2. Existe una relación directa de la información digital con la planificación documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019
3. Existe una relación directa de la estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019

Justificación

Ante la evolución de la tecnología hoy en día se da la necesidad de que tanto las empresas e instituciones privadas y públicas estén a la altura de dar un buen servicio de sus clientes y usuarios para hacerlo simple, fácil, amigable y ágil para todas las personas es por ese motivo la importancia de la digitalización de documentos ya que hace más beneficioso por la simplicidad de almacenar y localizar los documentos tanto para las instituciones como para los usuarios ya que simplifica los procesos administrativos en demoras, largas esperas y consultas.

Es muy notable saber cuáles son los beneficios de los procesos digitales que últimamente la tecnología va evolucionando y la necesidad de las empresas e instituciones tanto públicas como privadas deben estar a la vanguardia para dar un buen servicio a sus clientes, usuarios y personal administrativo de una manera

fácil, ágil, simple y amigable para todas las personas es por ese motivo la importancia del estudio porque es muy beneficioso ya que se puede localizar fácilmente, ahorra espacio físico para almacenar documentos digitales solo se necesita una computadora y un sistema operativo que administre y guarde el contenido, asimismo simplifica los procesos administrativos en demoras, consultas y largas esperas. En la actualidad hay muchos países, empresas e instituciones que ven en la tecnología una oportunidad de cambio y modernidad porque tienen procesos digitales que hacen simple hacer un trámite solo se necesita de un teléfono móvil e internet desde tu casa, trabajo o donde quieras que estés para realizarlo, evitando colas, ir a un local y pérdida de tiempo.

La presente investigación se enfocará en investigar la relación que hay entre los documentos digitales y los procesos administrativos en la universidad nacional de san marcos con el propósito de contribuir y ayudar sobre las mejoras que ha habido en los procesos ocurridos en algunas partes del mundo donde ha sido de muy gran ayuda en beneficio de muchas las personas y bien recibidos por los gobiernos donde ha sido empleado con la finalidad de reducir procesos administrativos y reducir el consumo de papel ya que será reemplazado por los documentos digitales hasta eliminar su consumo para beneficio del medio ambiente.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo con diseño que es no experimental, Transeccional o Transversal el cual tiene un tipo descriptivo correlacional.

Enfoque

Por tanto, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.4).

Diseño de investigación

En tal sentido el diseño de la Investigación es no experimental, Según McMillan y Schumacher (2005 p. 41) afirma que: “Las modalidades de investigación no experimentales describen alguna circunstancia que ha ocurrido o examinan las relaciones entre aspectos sin ninguna manipulación directa de las condiciones que son experimentadas”.

De la misma forma Hernández, Fernández y Baptista (2014), Transeccionales, correlacionales-causales “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.” (p.158)

De la misma forma Hernández, Fernández y Baptista (2006),

Tipo de Investigación

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010), tipo de investigación es explicativo “Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”. (p.84)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación de un instrumento cuestionario, que se aplica a cada colaborador en simultáneo. Lo antes mencionado servirá para conocer lo requerido para el estudio, según las variables establecidas.

Población: Para la presente investigación se consideró una población pequeña que comprende los colaboradores del área de la institución. El cual comprende 30 usuarios.

Según Jany (1994), citado por Bernal (2010) población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

Muestra: El muestreo no probabilístico por conveniencia, ajustado al 100% del índice poblacional, para el tamaño de la población se va tomar a 30 colaboradores, todos ellos trabajadores del área administrativa de la institución la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú.

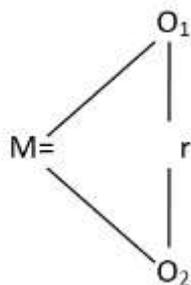
Muestreo no probabilístico: “es llamado no aleatorio o dirigido. Para realizarlo es indispensable que se tenga conocimiento suficiente con relación a los elementos a investigar.” Del Cid, Meléndez, Sandoval (p.91)

Según Cid, Meléndez, Sandoval citado por Salkind (1999) indica que la muestra: “en este caso hay que suponer que los miembros en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados.

Muestreo por conveniencia: “Es el muestreo en el cual el investigador selecciona a la muestra de acuerdo con su conveniencia.” Del Cid, Meléndez, Sandoval (p.91)

N°	Condición Laboral	Cargo	Total
01	Administrativo Permanente	Técnico	12
02	CAS	Técnico	18
	Total		30

Se empleó el diseño de grupo muestra.



Donde:

M = colaboradores del área administrativa de la institución la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú

O1= Var. X – Digitalización de documentos

O2= Var.: Y - Procedimientos administrativos

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Criterios de selección: Los 30 colaboradores del área de trámite en la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú 2019.

Unidad de análisis: Está conformada por los 30 colaboradores del área de trámite en la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú 2019.

Técnicas: La encuesta con la cual se utilizará la escala de Likert y contara con 5 opciones de respuesta, por ello se sumarán los resultados obtenidos por cada Ítems, con el propósito de medir el nivel de relación de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos empleado a los 30 colaboradores del área de trámite en la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú 2019.

Instrumento: Para la investigación empleamos el cuestionario, consto de 20 preguntas de ítems cerrados y se aplicó a los 30 colaboradores del área de trámite en la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú 2019. Nos permite medir las dimensiones de cada variable.

Análisis de datos: Según Hernández, Fernández, Baptista (2010, p. 278) indica que el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos. Por otra parte, en la mayoría de las instituciones de educación media y superior, centros de investigación, empresas y sindicatos se dispone de sistemas de cómputo para archivar y analizar datos.

Método estadístico.- Este método nos permite procesar la obtención de datos de una manera simplificada y analizada para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en toma de decisiones. Para ello se planea subir la información recolectada al programa SPSS. Se elaborará un cuadro integrando los resultados y se tendrá un promedio en la escala mediante la fórmula PT/NT ; donde PT es la puntuación total obtenida y NT el número de afirmaciones. Mientras más puntuación

se obtiene en el cuestionario, mejor será la evaluación de la variable, previamente se desarrolló un método de normalidad con la KR-20 (Kolmogorov Smirnov), se aplicó el método de correlación a través del modelo de Rho de Spearman, por tratarse de una muestra de 30 individuos. (N: 30 casos).

Una vez transcritos todos los valores necesarios se realizará un ajuste lineal (regresión lineal) para aproximar la dependencia entre la variable independiente y la variable dependiente detalla los métodos, técnicas e instrumentos para recolectar y analizar los datos.

2.4. Procedimiento

Se elaboró la encuesta la cual figura en el Anexo N° 1 y 2, después de validada se procedió a realizar las encuestas, “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. 2014. P. 200). La validación para los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos (ver Anexo 3, 4, 5, 6, 7 y 8). Asimismo, se tabularon los resultados en una hoja de cálculo Excel, para posteriormente procesar las dimensiones en el paquete estadístico de SPSS Versión 23 en español.

Según (Bernal, 2010, p. 198) el procedimiento de investigación consiste en guiar la información en (dispersos, desordenados, individuales) almacenados de la población con el objeto de estudio de la labor de campo y dar a saber los resultados (datos agrupados y ordenados) es el inicio del análisis de los objetivos con las preguntas de la encuesta realizada. El cuestionario a realizar es una encuesta manual que tiene 20 ítems, para los 30 colaboradores del área de trámite de en la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú 2019. En el que se realizara la encuesta.

Para ello se proyecta introducir la información recolectada al programa SPSS. Y se

elaborará un cuadro integrando los resultados además se tendrá un promedio en la escala mediante la fórmula PT/NT ; donde PT es la puntuación total obtenida y NT el número de afirmaciones. Mientras más puntuación se obtiene en el cuestionario, mejor será la evaluación de la variable, se aplicará el método de correlación de Pearson, por tratarse de una muestra que no supera los 50 individuos, siendo nuestra (n : 30 casos).

- Para ampliar un proceso de datos se deben seguir estos pasos:
- Recolectar datos de la población o muestra objeto de la investigación.
- Precisar las variables o los criterios para ordenar la información obtenida del trabajo de campo.
- Concretar las herramientas estadísticas y el programa de cómputo que va a usar en el procesamiento de datos.
- Introducir los datos en el computador y activar el programa que se va a utilizar para que tratar los datos.
- Imprimir los resultados.

2.5. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos utilizados en la presente investigación:

1. Respeto a los derechos de autor haciendo uso de las normas APA, versiones 6ta y 7ma, tomadas en cuenta en para las citas directas e indirectas (textuales y parafraseadas) para cada una de las fuentes referenciadas.
2. Uso de instrumentos de recolección de datos debidamente validados por Juicio de Expertos de destacados profesionales de nuestra prestigiosa universidad y de alta confiabilidad demostrada a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach.
3. Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas con citas bibliográficas pertinentes; así como los resultados, discusión y conclusiones

responde a la pregunta y objetivo de la investigación. Habiéndose comprobado por el anti-plagio correspondiente la autenticidad del presente.

4. Respeto a los derechos de los participantes con el consentimiento informado, en la aplicación de las encuestas a los trabajadores administrativos de la UNMSM; a los que se le solicitó y agradeció su colaboración por permitir datos, que aseguramos son totalmente confidenciales y cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En las Universidades públicas carecen de un *Sistema de Información digital* es por ello que los trámites demoran y en algunos se realizan en forma manual y esto se debe por falta de presupuesto para la Implementación de uno. Por otro lado, en el Perú muchas veces se ha señalado como la paradoja que se cumple que en las universidades siendo la cuna de las ciencias tecnológicas e investigación, no se aplique en su gestión administrativa. En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se cuenta con un sistema de trámite desde el 2006 el cual lo utilizan las 20 facultades y dependencias. La Institución está realizando una mejora de atención al usuario en el área de trámite documentario en la obtención de Grado académico de Bachiller en donde los requisitos presentados se están digitalizando y aplicando la firma digital, es el objetivo de nuestra investigación para lograr un buen acceso y difusión óptima de la misma y poder desarrollar buenas prácticas en la administración pública.

La confiabilidad del instrumento fue realizada con una muestra formada por 30 colaboradores del área de trámite y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. Para Almanza, R., & Vargas, J. (2015, p. 23), La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente Correlacionados. (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente - Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

-Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable - Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre - Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Se presenta los resultados del análisis de datos, realizados en el programa SPSS, de nuestro trabajo de investigación.

Prueba Binomial

La valoración de expertos, lo vamos usar para la validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de medición que hemos realizado a tres docentes de la Universidad Privada del Norte, el cual fue sometido para evaluar su estructura, redacción, orden y adecuado para lo que se pretendía medir. Esta valoración fue positiva y los docentes estuvieron de acuerdo en general con la estructura y finalidad de la encuesta.

Prueba NPAR

Interpretación

Ppromedio =

Ppromedio $< 0,05$

La prueba Binomial nos indica que el instrumento de medición es válido en su contenido porque el resultado salió menor al nivel de significancia de $0,05$

Alfa de Cronbach

Nos va servir para medir la confiabilidad y fidelidad de nuestro instrumento de Medición.

Para la Variable Independiente y dependiente vamos aplicar la informática y recurrimos a esta prueba cuyo resultado fue:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Tabla N° 21:

Resumen de procedimientos de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 22:

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Interpretación

De acuerdo a los resultados el análisis de fiabilidad es de ,913 y según la tabla categórica se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna, con tendencia a ser muy alta.

Análisis Estadístico Descriptivo

Frecuencias

[Conjunto_de_datos0]

Tabla 23:
Estadísticos

		NombredelaVD	NombredelaVI
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		72,3333	72,3333
Error estándar de la media		1,70080	1,70080
Mediana		70,0000	70,0000
Moda		60,00 ^a	60,00 ^a
Desviación estándar		9,31566	9,31566
Varianza		86,782	86,782
Asimetría		-,167	-,167
Error estándar de asimetría		,427	,427
Curtosis		-1,593	-1,593
Error estándar de curtosis		,833	,833
Rango		25,00	25,00
Mínimo		59,00	59,00
Máximo		84,00	84,00
Suma		2170,00	2170,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Base de datos de tesis.sav

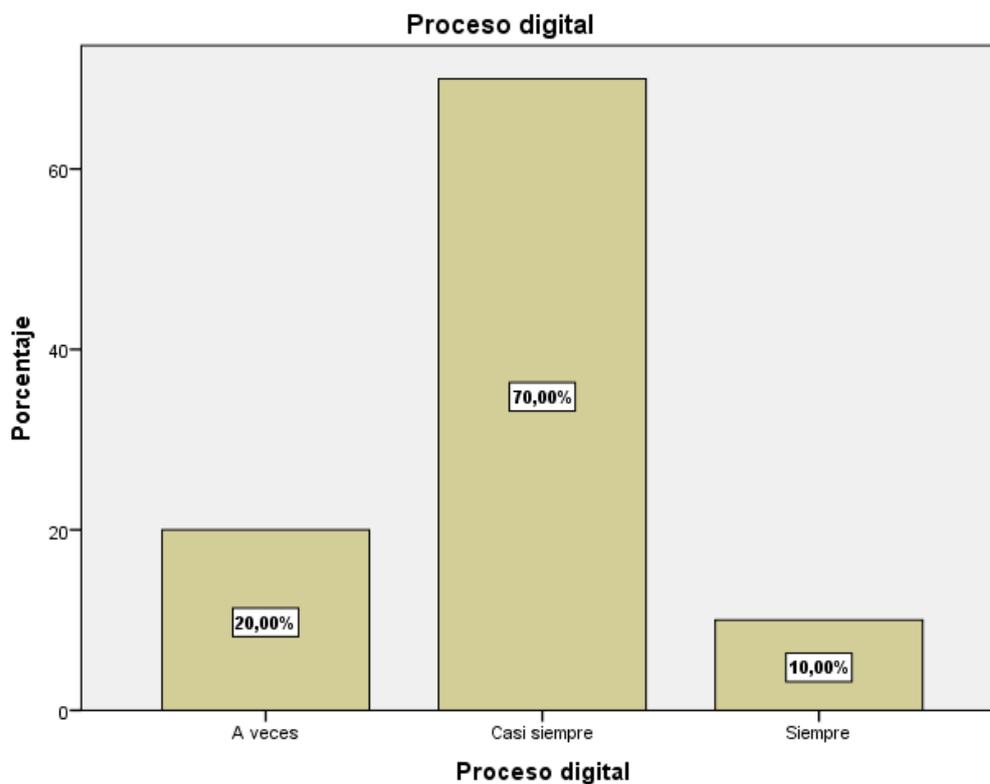
Tabla de frecuencia por dimensiones y variables

Tabla 14:
Proceso digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	21	70,0	70,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura 14:
Proceso digital



Interpretación

Los resultados en cuanto al proceso digital, nos permite apreciar que el 70% está casi siempre de acuerdo con dicho proceso, el 20% a veces y el 10% siempre.

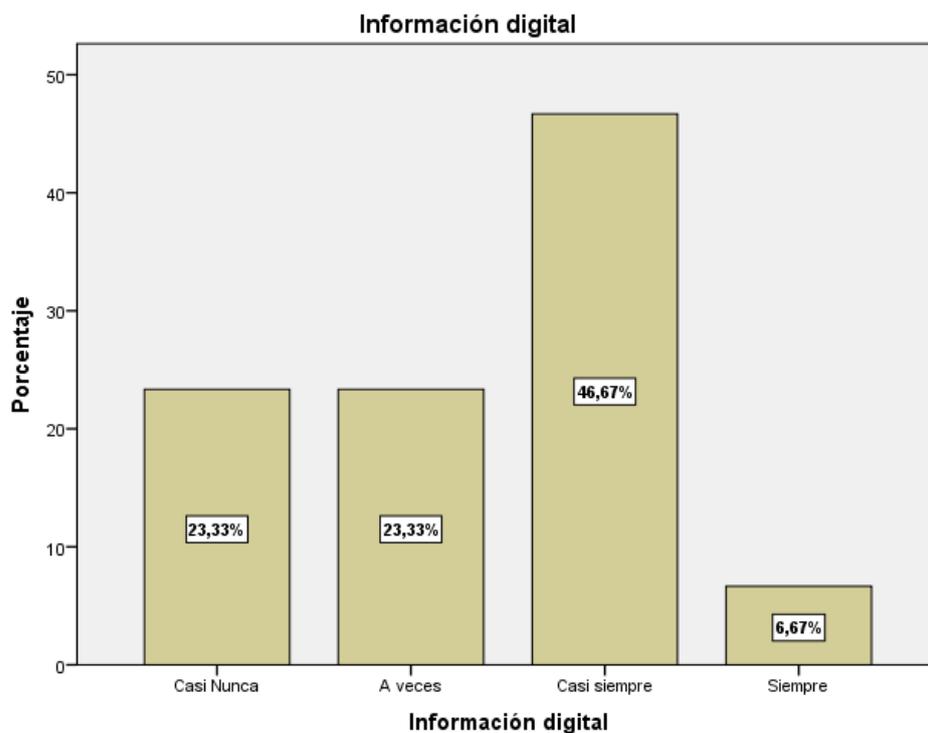
Tabla 25:

Información digital

		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	23,3		23,3	23,3
	A veces	7	23,3		23,3	46,7
	Casi siempre	14	46,7		46,7	93,3
	Siempre	2	6,7		6,7	100,0
	Total	30	100,0		100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura 25:

Información digital

Interpretación

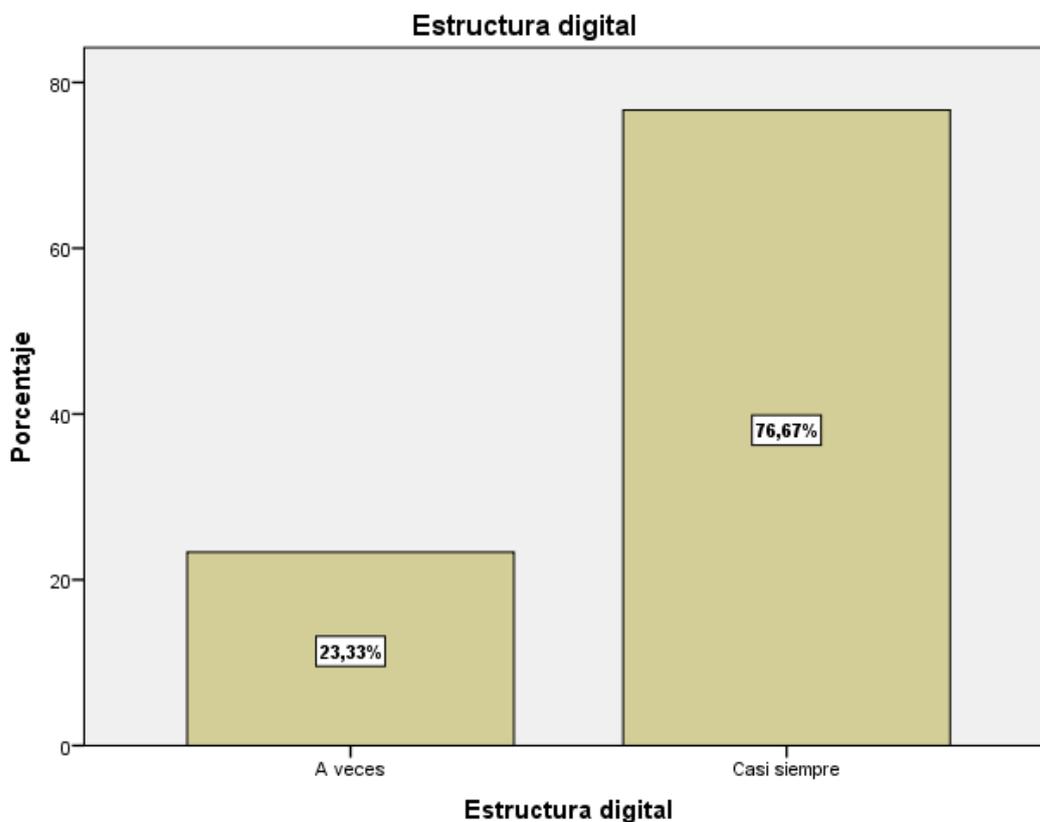
En cuanto a la evaluación de la información digital, en los resultados nos permite apreciar que el 46.7% casi siempre, un 23.3% están a veces o casi nunca y solo el 6.7% siempre.

Tabla 36:
Estructura digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura 36:
Estructura digital



Interpretación

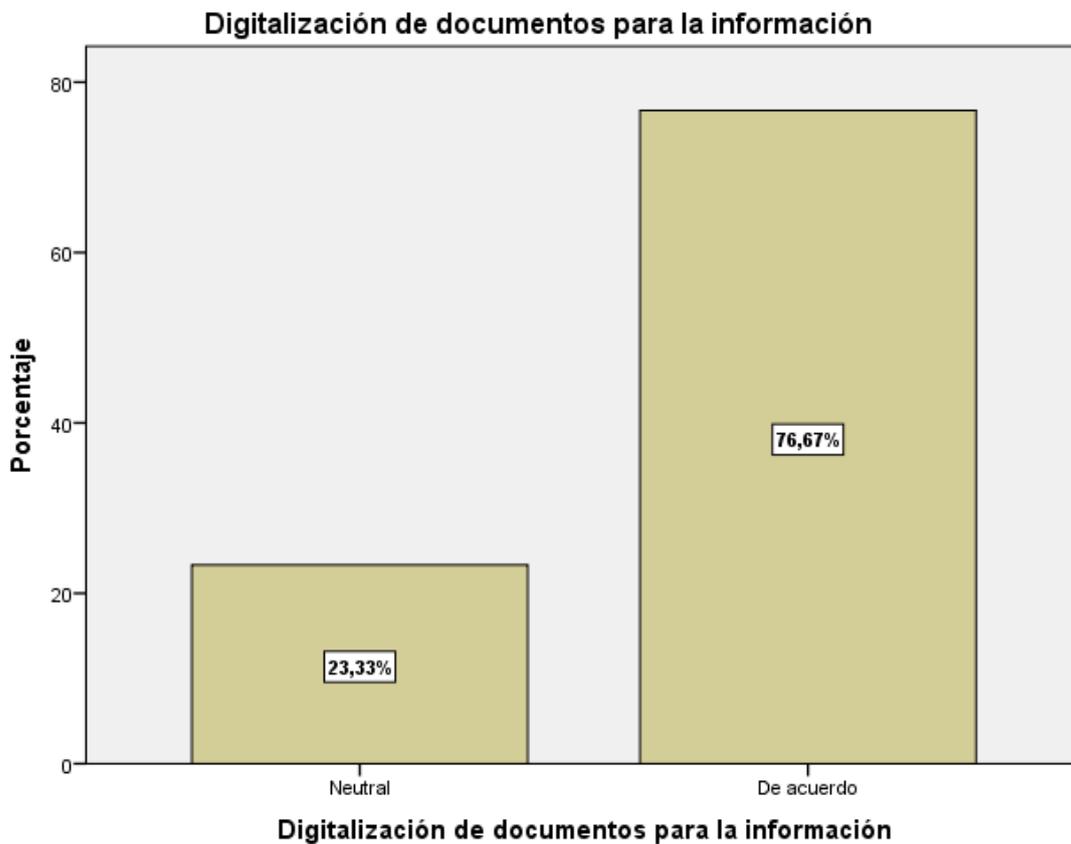
En cuanto a la evaluación de la Estructura digital, según vemos en los resultados existe un 76.7% de frecuencia de quienes están casi siempre con dicho soporte técnico y solo el 23.3% se mantienen a veces en este indicador.

Tabla 47:
Digitalización de documentos para la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura 47:
Digitalización de documentos para la información



Interpretación

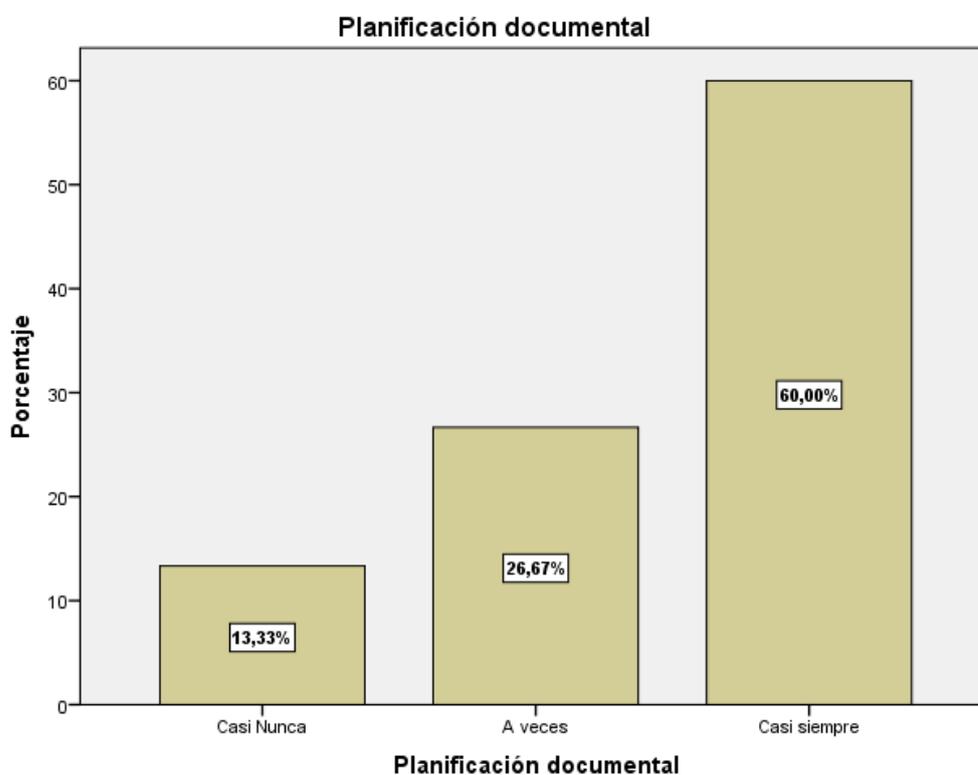
En relación a la evaluación de la digitalización de documentos para la información, en los resultados mostrados se observa que el 76.7% se mantiene de acuerdo con dicha digitalización de documentos, en tanto que el 23.3% restante se mantiene neutral.

Tabla 58:
Planificación documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	8	26,7	26,7	40,0
	Casi siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura 58:
Planificación documental



Interpretación

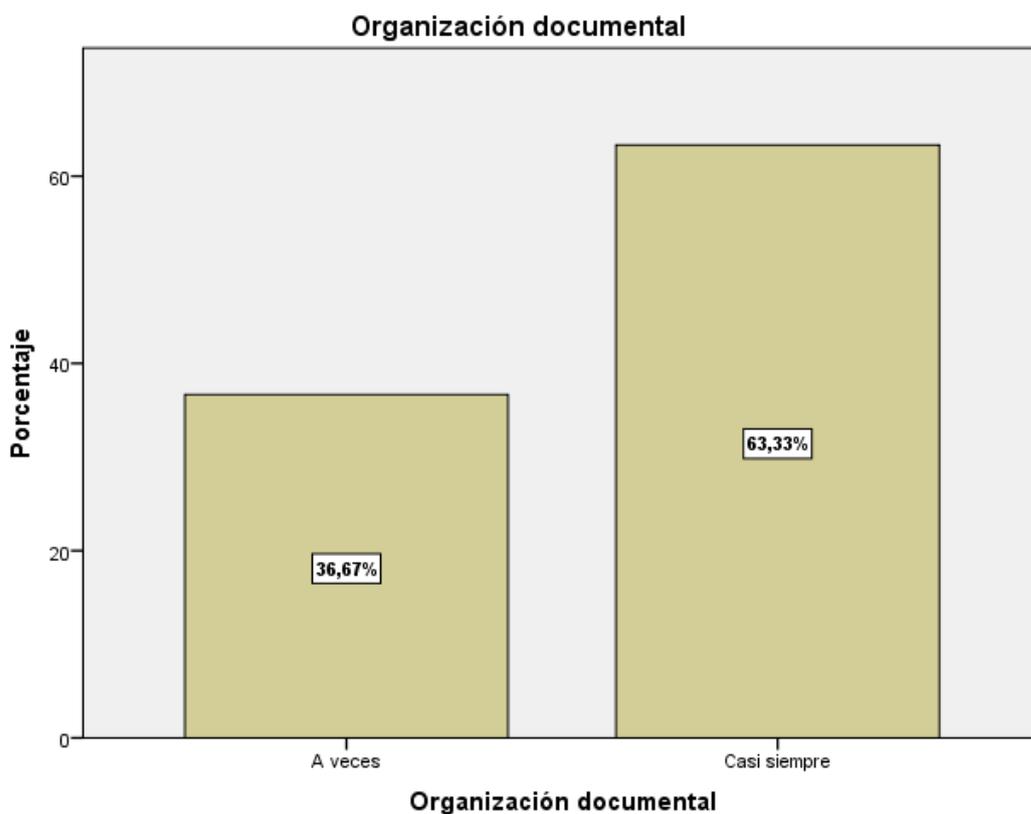
En los resultados observados acerca de la planificación documental, según se ven en las tablas y gráficas, el 60.0% se ve que casi siempre se ve la confidencialidad, el 26.7% a veces se pueden observar dicha confidencialidad y solo el 13.3% vemos que casi nunca se ve o muestra esta confidencialidad.

Tabla 69:
Organización documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura 69:
Organización documental



Interpretación

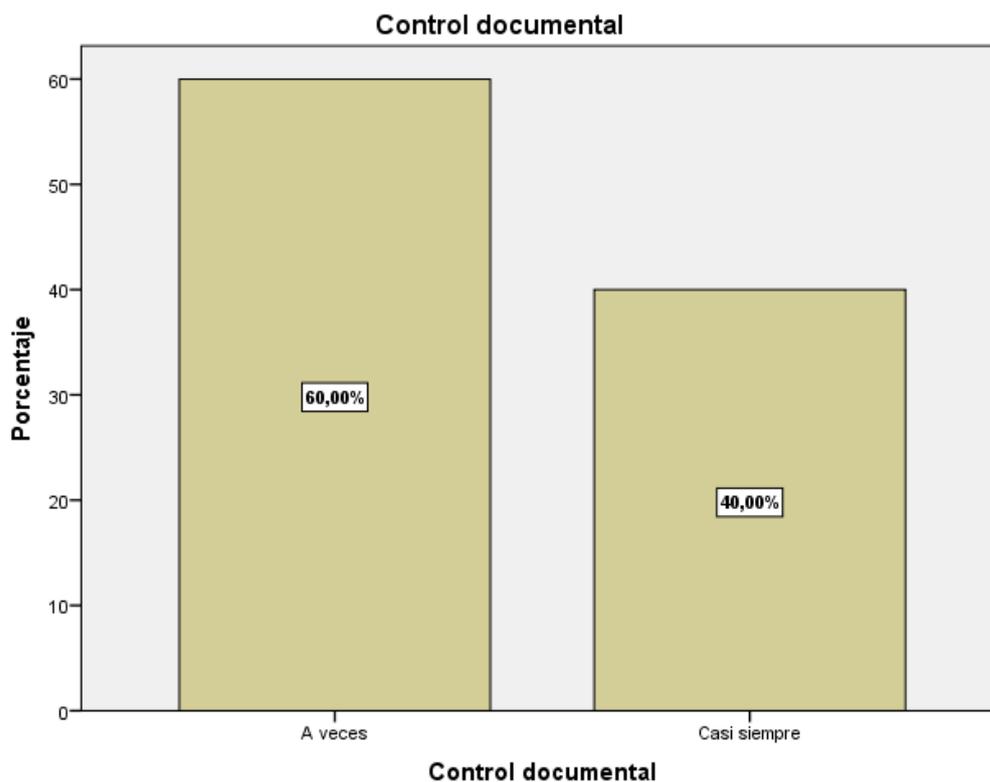
Los resultados en cuanto a la organización documental, lo que se observa en la dimensión analizada, podemos ver que el 63.3% casi siempre se observa dicha disponibilidad y solo el 36.7% solo lo aprecia a veces,

Tabla30:
Control documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura30:
Control documental



Interpretación

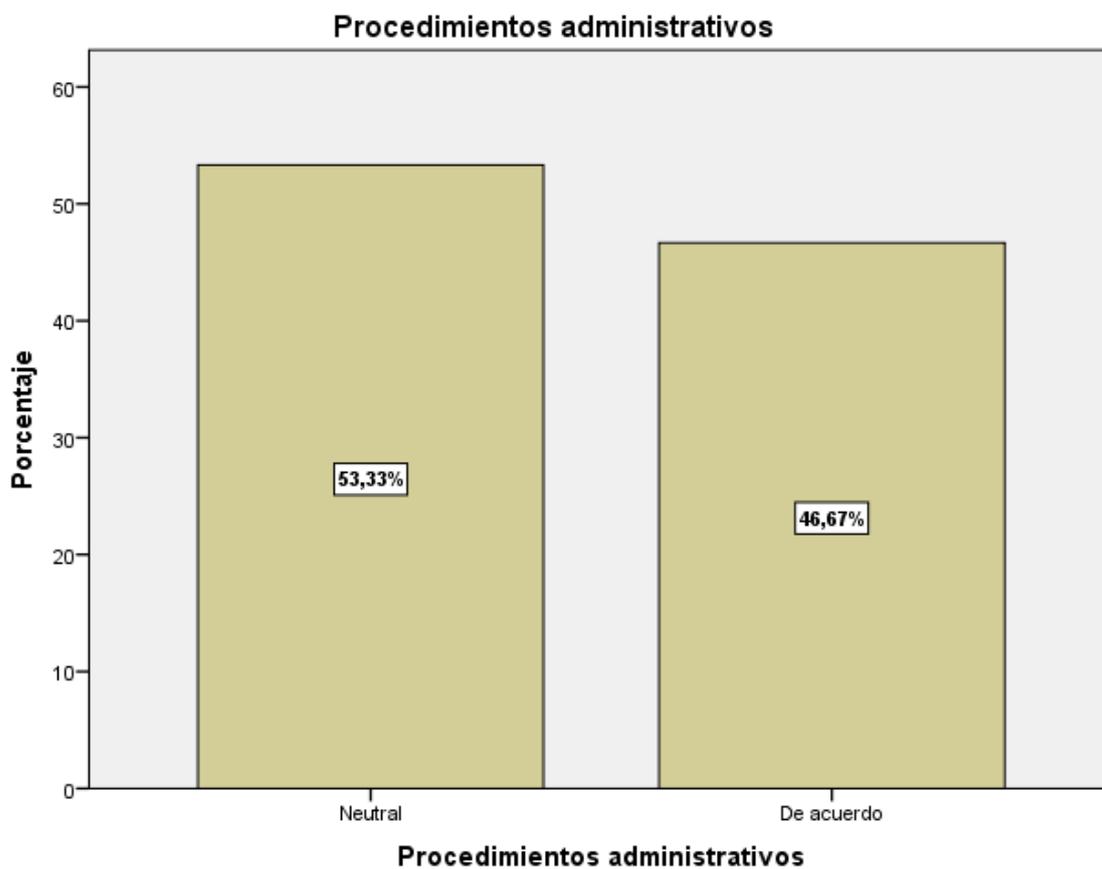
Los resultados en cuanto al control documental, según se observa en las tablas y graficas de arriba, esto nos muestra que el 60% a veces se muestra la integridad en dicho proceso y el 40.0% manifiesta que casi siempre lo ha experimentado.

Tabla31:
Procedimientos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de tesis.sav

Figura31:
Seguridad de la información



Interpretación

Los resultados en cuanto a los procedimientos administrativos, en la tabla y grafica de arriba, se observa que el 53.3% de la muestra se manifiesta neutral haberla experimentado y solo el 46.7% manifiesta de acuerdo.

Análisis de Correlación para validación de hipótesis

Contrastación de Hipótesis General

1° Planteamiento de hipótesis:

H^{0a} : No existe una relación directa de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

H^a : Existe una relación directa de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Dónde:

n: Indicador descriptivo del Rho de Spearman primer indicador

m: Indicador descriptivo del Rho de Spearman segundo indicador

S_1 = Varianza-Variable 1

S_2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

4° Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$$P[T > T_x] = 0.05$$

Donde t_x = Valor Tabular

Luego RR: $t > t_x$

5° Resultados:

Tabla 32:
Pruebas de normalidad(b) (Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos)

	Seguridad de la información	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Digitalización de documentos	Bajo	,482	19	,000	,507	19	,000
	Medio	,381	10	,000	,640	10	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. Digitalización de documentos es constante cuando Seguridad de la información = Alto. Se ha omitido.

Se comprueba la normalidad de las variables (digitalización de documentos y seguridad de la información), por lo que la significancia que es inferior en todo caso al 0.05 pts.

Tabla 73 -
Análisis de Pruebas de chi-cuadrado (Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,970 ^a	2	,030
Razón de verosimilitud	,980	2	,032
Asociación lineal por lineal	,199	1	,090
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

* La Correlaciones significativa al nivel 0,05 (unilateral).

Tabla 84 -
Medidas simétricas (Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos) Correlación de Rho de Spearman

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,963			,171
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,975	,007	1,758	,025 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,981	,067	1,569	,019 ^c
N de casos válidos		30			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Base de datos de tesis.sav

6°. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,981 pts., es decir 98.1%, con un nivel de significación aproximada de ,019 o 1.9%, con lo que se valida la relación entre Digitalización de documentos & Procedimientos administrativos.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

1° Planteamiento de hipótesis:

H^{e01} : No existe una relación directa del proceso digitales con la organización documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

H^{e1} : Existe una relación directa del proceso digitales con la organización documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del Rho de Spearman primer indicador

m: Indicador descriptivo del Rho de Spearman segundo indicador

$S1 = \text{Varianza-Variable 1}$

$S2 = \text{Varianza- Variable 2}$

$X = \text{Media-Var. 1}$

$Y = \text{Media- Var. 2}$

4° Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$P[T > T_x] = 0.05$

Donde $t_x = \text{Valor Tabular}$

Luego RR: $t > t_x$

5°. Resultados:

Tabla 95:
Pruebas de normalidad(b) (Proceso digitales & Organización documental)

	Proceso digitales	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización documental	Bajo	,495	19	,000	,460	19	,000
	Medio	,360	10	,001	,731	10	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. Proceso es constante cuando Seguridad de la información = Alto. Se ha omitido.

Se puede apreciar que la significancia (Sig.), en ninguno de los casos excede los 0.05 pto., por lo que se puede establecer las características paramétricas en los indicadores (Proceso digitales y Organización documental).

Tabla 106 -
Pruebas de chi-cuadrado; (Proceso digitales & Organización documental)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,961 ^a	4	,028
Razón de verosimilitud	,903	4	,037
Asociación lineal por lineal	,325	1	,030
N de casos válidos	30		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

* La Correlaciones significativas al nivel 0,05 (unilateral).

Tabla 117 -
Medidas simétricas (Proceso digitales & Organización documental)

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,961			,028
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,955	,178	,563	,045 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,965	,189	,755	,035 ^c
N de casos válidos		30			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Base de datos de tesis.sav

6° Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,965, es decir 96.5%, con un nivel de

significancia de ,035 o 3.5%, la cual se rechaza la hipótesis nula y validamos la significancia en la relación entre Proceso digitales y la Organización documental.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

1° Planteamiento de hipótesis:

H^{e02} : No existe una relación directa de la información digital con la planificación documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

H^{e2} : Existe una relación directa de la información digital con la planificación documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del Rho de Spearman primer indicador

m: Indicador descriptivo del Rho de Spearman segundo indicador

$S1 = \text{Varianza-Variable 1}$

$S2 = \text{Varianza- Variable 2}$

$X = \text{Media-Var. 1}$

$Y = \text{Media- Var. 2}$

4° Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$P[T > T_x] = 0.05$

Donde $t_x = \text{Valor Tabular}$

Luego RR: $t > t_x$

5°. Resultados:

Tabla 128:

Pruebas de normalidad(b) (Información digital & Planificación documental)

	Información digital	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación documental	Ineficiente	,512	21	,000	,422	21	,000
	Poco eficiente	,319	6	,046	,683	6	,004
	Eficiente	.	3	.	.	3	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aprecia en la tabla 35, que, en ninguno de los casos, la significancia excede los 0.05 pto., exigidos por lo que podemos manifestar que las variables tienen valor paramétrico, según lo observado.

Tabla 139 -

Pruebas de chi-cuadrado; (Información digital & Planificación documental)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,981 ^a	2	,025
Razón de verosimilitud	,986	2	,028
Asociación lineal por lineal	,932	1	,008
N de casos válidos	30		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30

** Las correlaciones significativas al nivel 0,01 (unilateral).*

Tabla 40 -

Perfil de análisis de medidas de tendencia cent Medidas simétricas (Información digital & Planificación documental)

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,981			,025
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,987	,148	2,966	,013 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,972	,171	3,000	,028 ^c
N de casos válidos		30			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Base de datos de tesis.sav

6°. Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,972, es decir 97.2%, con un nivel de

significancia de ,028 o 2.8%, la cual se rechaza la hipótesis nula y validamos la significancia en la relación la Información digital y la Planificación documental.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

1° Planteamiento de hipótesis:

H^{e03} : No existe una relación directa de la estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

H^{e3} : Existe una relación directa de la estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019.

2° Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

En términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo del Rho de Spearman primer indicador

m: Indicador descriptivo del Rho de Spearman segundo indicador

S_1 = Varianza-Variable 1

S_2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

4° Región de Rechazo

La Región de Rechazo es $T = t_x$

Donde t_x es tal que:

$P[T > T_x] = 0.05$

Donde t_x = Valor Tabular

Luego RR: $t > t_x$

5° Resultados:

Tabla 41:
Pruebas de normalidad(b) (Estructura digital & Control documental)

	Estructura digital	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control documental	Bajo	,492	21	,000	,484	21	,000
	Medio	,504	7	,000	,453	7	,000
	Alto	,260	2	.			

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aprecia en la tabla 38 de normalidad entre, los indicadores de estructura y control documental, los márgenes de significancia son inferiores en todo caso al 0.05 pts., por lo que se considera la normalidad de dichos indicadores (Estructura digital y el Control documental)

Tabla 42 -
Chi-cuadrado; (Estructura digital & Control documental)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,985 ^a	4	,022
Razón de verosimilitud	,988	4	,022
Asociación lineal por lineal	17,822	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

* Las correlaciones son significativas al nivel 0,05 (unilateral).

Tabla 143 -
Medidas simétricas (Estructura digital & Control documental)

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,985		,015
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,981	,117	,019 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,973	,126	,027 ^c
N de casos válidos	30			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Base de datos de tesis.sav

6° Conclusión:

De la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman el resultado de Correlación se muestra con un índice de 0,973, es decir 97.3%, con un nivel de significancia de ,027 o 2.7%, la cual se rechaza la hipótesis nula y validamos la

significancia en la relación la Estructura digital y el Control documental, validando
nuestra tercera hipótesis específica.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Como consecuencia del análisis de nuestro estudio estadístico, Se confirmó la Hipótesis General determinando que existe una relación directa, teniendo en cuenta las tablas de frecuencia por dimensiones y variables, donde el 76.7% valora la importancia de la digitalización de Documentos en la agilización de procedimientos administrativos en (46.7%) y podemos discutir los siguientes supuestos:

En primer lugar, según Acevedo, M. (2017), quien manifiesta que existe relación entre el mejorar el tiempo y la comprensión de los contenidos teóricos. Fue casi un consenso, que las herramientas son complementarias y no sustitutivas;

en tal sentido sobre nuestra hipótesis general, el mismo que pide el índice de correlación entre la digitalización de documentos y los procedimientos administrativos, a lo que como resultado del estadístico de prueba Rho de Spearman 0,981 pto., es decir 98.1%, con un índice de libertad de ,019 o 1.9%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una relación directa de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019”.

En segundo lugar, según Herrera, (2017). Quien realizó una investigación de tesis titulada “Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016”, estableció que existe relación entre la Digitalización de documentos y la Seguridad de la información, obteniéndose un p – valor (** $p < 0.01$), es decir hay una correlación altamente significativa, por lo que se calculó un coeficiente de correlación de 0.805, que representa un alto grado de correlación, con lo cual confirma la hipótesis general de la investigación, que un

eficiente nivel de Digitalización de Documentos es referente a un alto valor de Seguridad de la Información y a un ineficiente nivel de Digitalización de Documentos; en el mismo sentido, en lo relacionado a la primera de las hipótesis específicas, la cual analiza el índice de correlación entre proceso digitales con la organización documental, nos permite apreciar como del estadístico de prueba Rho de Spearman el resultado de Correlación se muestra con 0,965 pts., es decir 96.5%, y con un índice de libertad de ,035 o 3.5%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una relación directa del proceso digitales con la organización documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019”.

En tercer lugar, según, Sánchez, M. (2015), quien en su trabajo acerca de administración electrónica, sostiene que La gestión de documentos ha tenido una escasa implementación, siendo la NTI de Política de gestión de documentos la primera norma de elaboración española en materia de gestión documental de ahí su gran importancia, el papel de los archiveros en las organizaciones es escaso y poco valorado; junto a la administración electrónica, la aplicación y desarrollo de la nueva Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, debería suponer un cambio de tendencia, haciéndose notoria la necesidad de un papel mucho más activo por parte de estos, acerca de la segunda hipótesis específicas, la cual analiza la correlación entre Información digital y la Planificación documental, esto se puede observar en el cálculo del resultado de Correlación de Rho de Spearman se muestra con un índice de 0,967, es decir 96.7%, con un índice de libertad de ,033 o 3,3%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que la aplicación del programa “Existe una relación directa de la información digital con la

planificación documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima,
Perú, 2019

Por ultimo según Periche, D. (2016), el autor manifiesta que existen procesos archivísticos se realizan acorde a los requisitos de la norma, no se cuenta con directrices que establezcan lo realizado en la práctica, esto dificulta el diseño de procesos de mejora de los procesos archivísticos, en cuanto a la tercera de las hipótesis específicas, la cual analiza la correlación entre la estructura digital y el control documental, según el resultado del estadístico de prueba Rho de Spearman el resultado de Correlación se muestra 0,973 pto., es decir 97.3%, con un índice de libertad de ,027 o 2.7%, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe una relación directa de la estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019”.

4.2 Conclusiones

En el presente trabajo de investigación, se confirmó la hipótesis general, determinando que existe una correlación significativa fuerte, teniendo en cuenta las tablas de frecuencia por dimensiones y variables, donde el 76.7% valora la importancia de la digitalización de Documentos en la agilización de procedimientos administrativos en (53.3%). Llegamos a las siguientes conclusiones verificando los resultados de la investigación sobre los objetivos planteados.

1. Se demostró que existe una correlación significativa con un valor de Rho de Spearman de 0,981 y el valor de p de 0.019 indica que la Correlación es significativa entre las variables digitalización de documentos y los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
2. Se demostró que existe una correlación significativa fuerte con un valor Rho de Spearman de 0,965 y el valor de p 0.035 que indica que la relación es positiva fuerte entre dimensiones del proceso digital en la organización documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
3. Se explica que existe una correlación significativa fuerte con un valor Rho de Spearman de 0,972 y el valor de p 0.028 que indica que la relación es positiva fuerte de dimensiones de la información digital en la planificación documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. Se muestra que existe una correlación significativa fuerte con un valor Rho de Spearman de 0,973 y el valor de p 0.027 que indica que la relación es positiva fuerte de las dimensiones de estructura digital en el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Definitivamente, con el actual trabajo de investigación, queda comprobada, por medio de la correlación de Rho de Spearman, que existe una relación directa de la

digitalización de documentos con los procedimientos administrativos de la
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú ,2019.

REFERENCIAS

- Acevedo, M. (2017). Uso de herramientas digitales multimedia en la enseñanza-aprendizaje de la asignatura de Embriología Humana en estudiantes de la Carrera de Medicina de UNAN-Managua. *En revista Torreón Universitario*, 5 (14) pp.46-52 Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/6286/>
- Almanza, R., & Vargas, J. (2015). Las competencias profesionales y su relación con la empleabilidad de los Ingenieros en gestión empresarial egresados del ITLAC. En *Revista Gestión de las personas y tecnología*, (22) pp. 17-28 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5771010.pdf>
- Barrantes, J. (2017). *Implementación de la Prueba Electrónica y la Celeridad del Debido Proceso en los Juzgados Civiles de Trujillo, La Libertad – 2016*. (Tesis para Título). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- BBVA Research. (2 de abril del 2019). DiGiX 2018: un índice multidimensional de digitalización. Recuperado de <https://www.bbvarsearch.com/publicaciones/digix-2018-un-indice-multidimensional-de-digitalizacion/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cano Plata, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>.
- Carranza, K & Doria, E., (09 de octubre del 2012). Presente y futuro de la digitalización en la UNMSM. *San marcos al día*. P. 6.

- Carrillo, E. (2019). *Firma digital para el proceso de trámite documentario en la universidad nacional de san Cristóbal de huamanga 2016*. (Título de Magíster). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- Casas, A., Cook, M., Millar, L., y Roper, M., (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística*. Montevideo: Universidad de la República.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cid, A., Meléndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación de México.
- Codina, L. (2001). Las propiedades de la información digital. En *Revista El profesional de la información*, 10(12) pp. 18-25. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/diciembre/5.pdf>
- Correa, M. (2017). *Sistema de gestión de procesos y de gestión documental del grupo de investigación e-soluciones*. (Tesis para Título). Universidad de Cartagena, Bolívar, Colombia.
- Córdova, R. (2012) *Proceso Administrativo*. (1a. ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Cruz, J, (2009). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. En *Revista Archivo Nacional*, 73(1-12), pp. 29-56. Recuperado de http://www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos_ran/cruz%20mundet%20la%20gestion%20de%20los%20documentos_ran_2009.pdf

Decreto Legislativo 1412 – Poder Ejecutivo. *Decreto Legislativo que Aprueba La Ley De Gobierno Digital* (Setiembre 13, 2018). Art. 4 “Finalidad”. Congreso De La República Del Perú. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Decreto Legislativo 1310 - Poder Ejecutivo. Decreto Legislativo que Aprueba Medidas Adicionales De Simplificación Administrativa (diciembre 30, 2016). Art. 8 “Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública” Congreso De La República del Perú. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/09/Decreto-Legislativo-1310.pdf>

Delgado, A. (2008). El arte digital como estudio de caso de los problemas asociados a la conservación de documentos de archivo en el actual entorno tecnológico. *En Revista Ayuntamiento de Cartagena*, 14(2) pp.65-85. Recuperado de <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1751>

Delgado, A. (2011). *El documento electrónico en la sociedad de la información*. México: Archivo General de la Gobernación de México.

Diario Andina. (11 de octubre del 2018). *Perú: 155 entidades públicas comparten información digital*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-155-entidades-publicas-comparten-informacion-digital-728243.aspx>

Diario El País. (8 de abril del 2018). *Estonia, el primer país digital del mundo*. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html

Diario Gestión. (26 de setiembre del 2019). *Este es el índice de evolución digital para América Latina y el Caribe ¿qué puesto ocupa Perú?* Recuperado de

<https://gestion.pe/fotogalerias/indice-evolucion-digital-america-latina-caribe-puesto-ocupa-peru-251251-noticia/?ref=gesr>

Diario Gestión. (26 de setiembre del 2019). *Ranking de Competitividad Digital: Perú cae una posición con respecto al año pasado y se ubica en la posición 61 de 63 países analizados*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/ranking-de-competitividad-digital-peru-cae-una-posicion-con-respecto-al-ano-pasado-y-se-ubica-en-la-posicion-61-de-63-paises-analizados-noticia/>

Diario Infobae. (25 de noviembre del 2017). *Los 7 secretos del país más digital del mundo*. Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/innovacion/2017/11/25/los-7-secretos-del-pais-mas-digital-del-mundo/>

Diario Perú21. (05 de enero de 2020). Implementan nueva plataforma ‘Cero Papel’ que permitirá reducir el uso de este material en el Gobierno. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/implementan-nueva-plataforma-cero-papel-que-permitira-reducir-el-uso-de-este-material-nndc-noticia/?ref=p21r>

Dirección general marítima Autoridad marítima colombiana (Dimar). (s.f.). *Programa Gestión Documental Y De Contenido*. Recuperado de https://www.dimar.mil.co/sites/default/files/informes/programa_gestion_documental_y_de_contenido_v1.pdf

Emprendefx. (2018). *Etapas del proceso administrativo*. Recuperado de <https://emprendefx.com/etapas-del-proceso-administrativo/>

Flores, C. (2019). *Auditoria Archivística Procesos y Riesgos en la Gestión Documental*. (1.a ed.). Perú

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación*. (5.^a ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. (6.^a ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial Enfoque basado en competencias*. (1a. ed.). México: Mc Graw Hill
- Herrera, (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016*. (Título de Magíster). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Kuon, R. (1999.). *Manual de los Archivos Universitarios*. Peru
- Lampreabe, B. (2008). *Metodología de Digitalización de Documentos*. España: EJIE S.A.
- McMillan, J. & Schumacher, s. (2005). *Investigación Educativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local (MTAAL). (2012). *Requisitos archivísticos en la implantación de la administración electrónica de las entidades locales*. Oviedo: MTAAL.
- Ministerio de Fomento España. (2012). *manual de gestión documental*. Recuperado de http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf
- Montenegro, F. (2017). *Implementación Del procedimiento Administrativo Electrónico En El Perú*. (Tesis para Título). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Morán, L. (2017). *Sistema informático para la gestión documental para la empresa Héctor González sandi agencia afianzada de aduana S.A.* (Tesis para Título). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General.*

Lima: Editorial El Buzo EIRL. (14a. ed.).

Münch, L (2007) *Administración Escuelas, proceso administrativo áreas funcionales y desarrollo emprendedor* . (1a. ed.).

México: Pearson Educación

Nolasco, E. & Capillo, F. (2018). *Sistema de información web con firma digital para la gestión de trámite documentario en la municipalidad distrital de Yungay, año 2018.* (Tesis para Título). Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, Huaraz, Perú.

Norma Internacional ISO 15489-1 (2001). Información y documentación – Gestión de Documentos. Ginebra: ISO 2001

Noticias TrenTIC. (8 de febrero del 2019). Edición Del Índice De Evolución Digital Para Latinoamérica y el Caribe (DEI LAC). Recuperado de <https://www.trendtic.cl/2019/02/%EF%BB%BFedicion-del-indice-de-evolucion-digital-para-latinoamerica-y-el-caribe-dei-lac/>

Noticias UNMSM. (20 de diciembre del 2019). *Diplomas digitales en San Marcos: trámites en línea serán una realidad desde enero del 2020.* Recuperado de <http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Diplomas-digitales-en-San-Marcos-tramites-en-linea-seran-una-realidad-desde-enero-del-2020>

Noticias UNMSM. (25 de mayo del 2018). *San Marcos es la primera universidad pública en digitalizar trámites académicos.* Recuperado de <http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/san-marcos-es-la-primera-universidad-publica-en-digitalizar-tramites-academicos>

Pérez Carballo, J. (2013) *Control de la Gestion Empresarial* (8a. ed.).

Madrid: ESIC

Periche, D. (2016). *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima.* (Título Profesional de Licenciado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.

Ramírez, M. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena Regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas.* (Título de Magíster). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Ríos, J. (2018). *La certificación digital y la gestión administrativa eficiente en las instituciones del estado peruano.* (Título de Magíster). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.

Sáenz-Giraldo, A., (2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. En Revista *Interamericana de Bibliotecología*, 42(1), 87-97. doi:10.17533/udea.rib.v42n1a09

Sánchez, M. (2015). *Gestión de documentos electrónicos Oportunidades y riesgos de la Administración electrónica.* (Trabajo fin de grado). Universidad de Salamanca, España.

Verástequi, A. (2014). *Plan de gestión del uso eficiente de los recursos digitales y tecnológicos para mejorar el servicio educativo en la institución educativa Carlos A. Velásquez, del distrito de pacocho, provincia de Ilo, región de Moquegua 2014* (Tesis de Magister). Universidad Nacional Pedro Ruiz, Lambayeque, Perú.

UNMSM. Resolución Rectoral 04617-R-18. Estandarización de procedimiento trámite de obtención del grado académico de bachiller en la universidad nacional mayor de san marcos. (03 de agosto del 2018). Recuperado de <http://www.unmsm.edu.pe/transparencia/archivos/04617-18t.pdf>

ANEXOS

ANEXO n.º 1

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

CUESTIONARIO DE RELACIÓN ENTRE DOCUMENTOS DIGITALES CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

El propósito de este cuestionario es conocer la relación entre Documentos digitales y los procesos administrativos en el área de trámite de la universidad nacional mayor de san marcos.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describe la opinión.

Datos: Edad _____ Hombre _____ Mujer _____

Tiempo que trabaja en la empresa _____ Área de trabajo _____

Al responder cada uno de los ítems, usted marcará solo una de las alternativas propuestas. Este Cuestionario consta de 20 preguntas sobre digitalización de documentos y procedimientos administrativos.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Completamente de acuerdo
CED	ED	N	DA	CDA
1	2	3	4	5

Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

Anexo n.º 2

Encuesta					
MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA					
Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.					
	1	2	3	4	5
Proceso Digital					
1	CED	ED	N	DA	CDA
1					
2					
2					
3					
3					
4					
4					
Información Digital					
5	N	CN	AV	CS	S
5					
6					
6					
7					
7					
Estructura Digital					
8	CED	ED	N	DA	CDA
8					
9					
9					
10					
10					
Planeación Documental					
11	N	CN	AV	CS	S
11					
12					
12					
13					
13					
14					
14					
Organización Documental					
15	N	CN	AV	CS	S
15					
16					
16					
17					
17					
Control Documental					
18	CED	ED	N	DA	CDA
18					
19					
19					
20					
20					

Anexo n.º 3

ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

 UNIVERSIDAD QUE LABORA:

 FECHA:
"LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA- PERÚ, 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Los Documentos electrónicos racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?			
2	¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?			
3	¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?			
4	¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de documentos físicos?			
5	¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedecen a las necesidades del usuario?			
6	¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?			
7	¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?			
8	¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?			
9	¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?			
10	¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?			
11	¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?			
12	¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?			
13	¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?			
14	¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?			

ANEXO n.º 4

15	¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?			
16	¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?			
17	¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?			
18	¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?			
19	¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?			
20	¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?			
TOTAL				

Sugerencias:

.....

Firma del Experto:


 Nombres y Apellidos
 TARMENO BERNUY LUIS

ANEXO n.º 5

ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APellidos y Nombres del Experto:

Título y Grado

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

Universidad que labora:

Fecha:

"LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA- PERÚ, 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Los Documentos electrónicos racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?			
2	¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?			
3	¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?			
4	¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de documentos físicos?			
5	¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedecen a las necesidades del usuario?			
6	¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?			
7	¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?			
8	¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?			
9	¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?			
10	¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?			
11	¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?			
12	¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?			
13	¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?			
14	¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?			

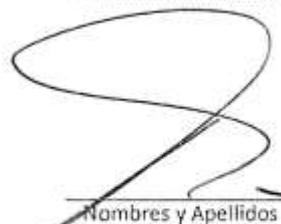
ANEXO n.º 6

15	¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?			
16	¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?			
17	¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?			
18	¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?			
19	¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?			
20	¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?			
TOTAL				

Sugerencias:

.....

Firma del Experto:


 Nombres y Apellidos
Chacra Reyes Emilio

ANEXO n.º 7

ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

 UNIVERSIDAD QUE LABORA:

 FECHA:
"LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA- PERÚ, 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Los Documentos electrónicos racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?	✓		
2	¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?	✓		
3	¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?	✓		
4	¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de documentos físicos?	✓		
5	¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedecen a las necesidades del usuario?	✓		
6	¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?	✓		
7	¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?	✓		
8	¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?	✓		
9	¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?	✓		
10	¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?	✓		
11	¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?	✓		
12	¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?	✓		
13	¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?	✓		
14	¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?	✓		

ANEXO n.º 8

15	¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?	✓		
16	¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?	✓		
17	¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?	✓		
18	¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?	✓		
19	¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?	✓		
20	¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?	✓		
TOTAL				

Sugerencias: APLICACIÓN INMEDIATA

Firma del Experto:


 Nombres y Apellidos
 MAURICIO BREVEDO CASTRO

LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACION CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNMSM, LIMA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
GENERAL ¿En qué medida se relaciona la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?	GENERAL Demostrar la relación de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	GENERAL Existe una relación directa de la digitalización de documentos con los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Variable Independiente Digitalización de Documentos	Proceso Digital
ESPECÍFICOS PE1	ESPECÍFICOS OE1	ESPECÍFICOS HE1		Información Digital
Cuál es la relación del proceso digital con la organización documental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019?	Demostrar la relación del proceso digital con la organización documental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019?	Existe una relación directa del proceso digitales con la organización documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019		Estructura Digital
PE2	OE2	HE2	Variable Dependiente los procedimientos administrativos	Organización Documental
Cuál es la relación de la información digital con la planificación documental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019	Demostrar la relación de la información digital con la planificación documental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019	Existe una relación directa de la información digital con la planificación documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019		Planificación Documental
PE3	HE3	HE3		

<p>Cuál es la relación de la Estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019?</p>	<p>Demostrar la relación de la Estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019?</p>	<p>Existe una relación directa de la Estructura digital con el control documental de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2019</p>		<p>Control Documental</p>
---	---	--	--	---------------------------

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU REALCIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNMSM, LIMA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p>Variable Independiente</p> <p>Digitalización de Documentos documentos electrónicos no dejan de ser documentos por ser creados y mantenidos en un entorno digital y siempre van a mantener unas características comunes con los documentos tradicionales, los documentos en papel</p> <p>REDONDO, M. (2010). El documento electrónico: un enfoque archivístico. En Revista General de Información y Documentación, Vol. 20 N° 1 pp. 391-408</p>	<p>Proceso Digital La implantación de la Administración electrónica supone un cambio sin precedentes en las formas de documentar y sus relaciones con los ciudadanos. La gestión del documento digital no sólo debe garantizar su eficacia jurídica y administrativa en el momento de su creación y utilización por parte de las unidades productoras del mismo.</p> <p>Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local (2012). Requisitos archivísticos en la implantación de la administración electrónica de las entidades locales. Oviedo: MTAAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de Documentos Digitales - Organización de Documentos Digitales - Trámite de Documentos Digitales - Valor de Documentos Digitales
	<p>Información Digital La información es el conocimiento que los hombres perciben por medio de uno o más de sus sentidos. La información permanece intangible hasta que está representada en una manera formal como datos procesados. Cuando la información está representada como datos en un documento puede ser guardada, comunicada y usada.</p> <p>Universidad de la República (2003). Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística. Montevideo: UR, Archivo General</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Datos de Gestión - Conocimiento de Gestión - Orden de Gestión
	<p>Estructura Digital</p> <p>“Son las relaciones entre los datos (palabras, números, imágenes y sonidos) tal y como son empleados por el creador del documento para soportar significado.”(Delgado, A. 2011, p.11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - agilizar - integridad - optimización

<p>Variable Dependiente</p> <p>Procedimientos Administrativos</p>	<p>Planificación Documental Empredefx (2018) La planificación es la base de las etapas del proceso administrativo, consiste en saber qué dirección tomaremos para lograr nuestros objetivos. Aquí se fijan los objetivos a seguir. También es el proceso de preferencia de los objetivos, metas, así para alcanzar niveles altos de crecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Objetivos - Estrategia - Barreras
<p>Procedimiento, Hellriegel (2009, P 41) define los procedimientos de la siguiente manera: Los procedimientos son secuencias de pasos, previamente establecidos, que deben seguir para desempeñar sus tareas y lidiar con los problemas. Los procedimientos tienen muchas de las mismas características positivas y negativas típicas de las reglas y con frecuencia proliferan en una organización mecanicista.</p>	<p>Organización documental Cruz, (2001 citado en Sánchez, 2010) sostuvo que “la organización documental es una acción mediante la cual se agrupa los documentos de un determinado fondo de una manera jerárquica, yendo desde lo general a lo específico respetando siempre los principios de procedencia y orden original”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - coordinación de actividades - Funciones - Asignación de recursos
	<p>Control documental Emprede (2018) “El control mediante esta etapa podemos medir los resultados obtenidos y analizarlos; Si no fueron los resultados del control proceso administrativo esperado tendremos que volver a repetir, ya que el control es un proceso de comparar y corregir”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear - Evaluar - Mejorar

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNMSM, LIMA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
				CED	ED	N	DA	CDA
Variable 1 Digitalización de Documentos para la información	Proceso digital	- Tiempo	1.- ¿Los Documentos electrónicos racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?					
		- Desempeño	2.- ¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?					
		- Facilitar	3.- ¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?					
		- Valorar	4.- ¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de documentos físicos?					
				N	CN	AV	CS	S
	Información Digital	- Necesidad de Gestión	5.- ¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedecen a las necesidades del usuario?					
		- Normativa de Gestión	6.- ¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?					
		- Orden de Gestión	7.- ¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?					
				CED	ED	N	DA	CDA
	Estructura Digital	- Agilidad	8.- ¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?					
- Pulcritud		9.- ¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?						
- Optimización		10.- ¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?						
			N	CN	AV	CS	S	
Variable 2 Procedimientos Administrativos	Planificación Documental	- Misión	11.- ¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?					
		- Objetivos	12.- ¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?					
		- Estrategia	13.- ¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?					
		- Barreras	14.- ¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?					
				N	CN	AV	CS	S
	Organización Documental	- coordinación de actividades	15.- ¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?					
		- Funciones	16.- ¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?					
		- Asignación de recursos	17.- ¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?					
				CED	ED	N	DA	CDA
	Control Documental	- Monitorear	18.- ¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?					
- Evaluar		19.- ¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?						
- Mejorar		20.- ¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?						

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo IVAR Rodrigo Farfan Nuñez
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI 41530072, en mi calidad de Director General
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 del área de Dirección General de Administración
(Nombre del área de la empresa)
 de la empresa/institución Universidad Nacional
(Nombre de la empresa)
Mayor de San Marcos
 con R.U.C. N° 20148092282 ubicada en la ciudad de
Calle Germán Amezcua N° 375 - Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Janeth Monica Villegas Briceno
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
 identificado con DNI N° 06816860 egresado/bachiller de la carrera de
(Nombre de la carrera profesional) para que utilice la siguiente información de la empresa:

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- () Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- () Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal
 DNI: 41530072



El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado o Bachiller
 DNI: 06816860

CÓDIGO DE DOCUMENTO	CDR-F-REC-VAC-05-04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

ANEXO n° 13
(se repite)

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL			
Yo <u>Ivar Rodrigo Fafan Muñoz</u>			
<small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
identificado con DNI <u>41530072</u> , en mi calidad de <u>DIRECTOR GENERAL</u>			
<small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de <u>DIRECCIÓN GENERAL DE</u>			
<small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
<u>ADMINISTRACIÓN</u> de la empresa/institución <u>UNIVERSIDAD NACIONAL</u>			
<small>(Nombre de la empresa)</small>			
<u>MAYOR DE SAN MARCOS</u>			
con R.U.C. N° <u>20148092282</u> , ubicada en la ciudad de			
<u>CALLE GERMAN AMEZAGA N° 375 - LIMA</u>			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor <u>JOSE LUIS TALAVERA CASTRO</u>			
<small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° <u>4020708</u> , egresado/bachiller de la carrera de			
<u>ADMINISTRACIÓN</u> para que utilice la siguiente información de la empresa:			
<small>(Nombre de la carrera profesional)</small>			
<small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().			
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:			
<input type="checkbox"/> Ficha RUC (Para Tesis o Investigación para grado de bachiller) <input type="checkbox"/> Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.			
<input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
 Firma y sello del Representante Legal DNI:			
El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
Firma del Egresado o Bachiller DNI:			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-OS-04	NÚMERO VERSIÓN	03
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019	PÁGINA	Página 1 de 1

ANEXO nº 14

Tabla de frecuencia por preguntas

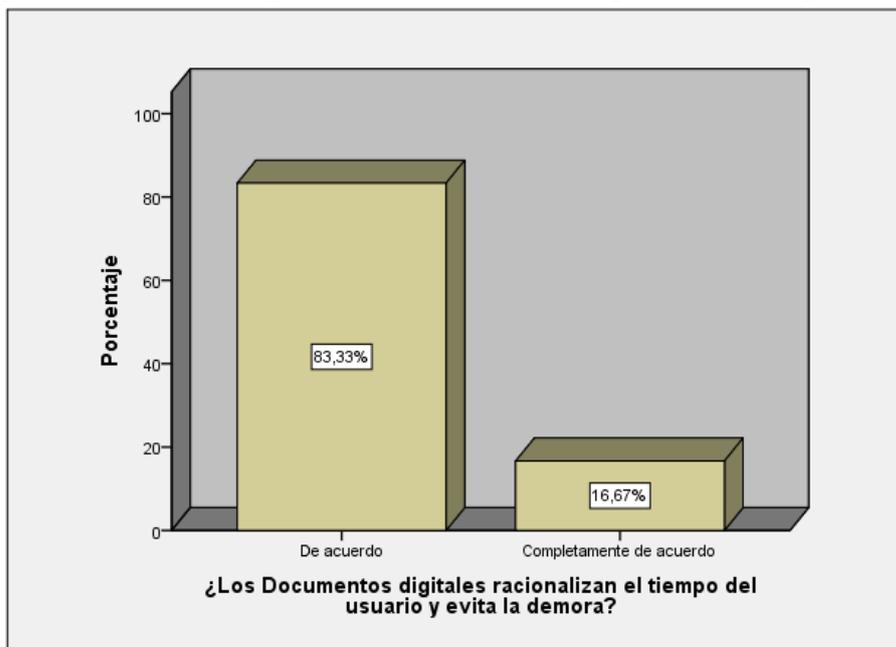
Tabla 15:

¿Los Documentos digitales racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Completamente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7:

¿Los Documentos digitales racionalizan el tiempo del usuario y evita la demora?



Lectura: De acuerdo: 83,33%

Completamente de acuerdo: 16,67%

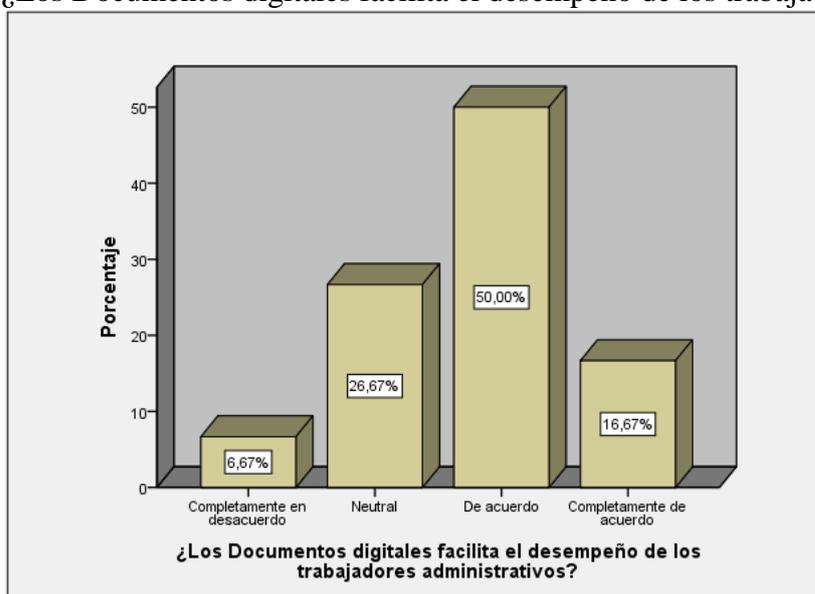
Interpretación:

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 25 están de acuerdo que los documentos digitales racionalizan el tiempo del usuario y evitan la demora, que son el 83,33%. Asimismo 5 están completamente de acuerdo con los tiempos de atención que es el 16,67%

Tabla 16:
¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Neutral	8	26,7	26,7	33,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	83,3
	Completamente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8:
¿Los Documentos digitales facilita el desempeño de los trabajadores administrativos?



Lectura: Completamente en desacuerdo: 6,67%

Neutral: 26,67%

De acuerdo: 50,00%

Completamente de acuerdo: 16,67%

Interpretación:

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 15 están de acuerdo que los documentos digitales facilitan el desempeño de los trabajadores administrativos, que son el 50,00%. Asimismo 2 están completamente en desacuerdo con la facilitación del desempeño que es el 6,67%

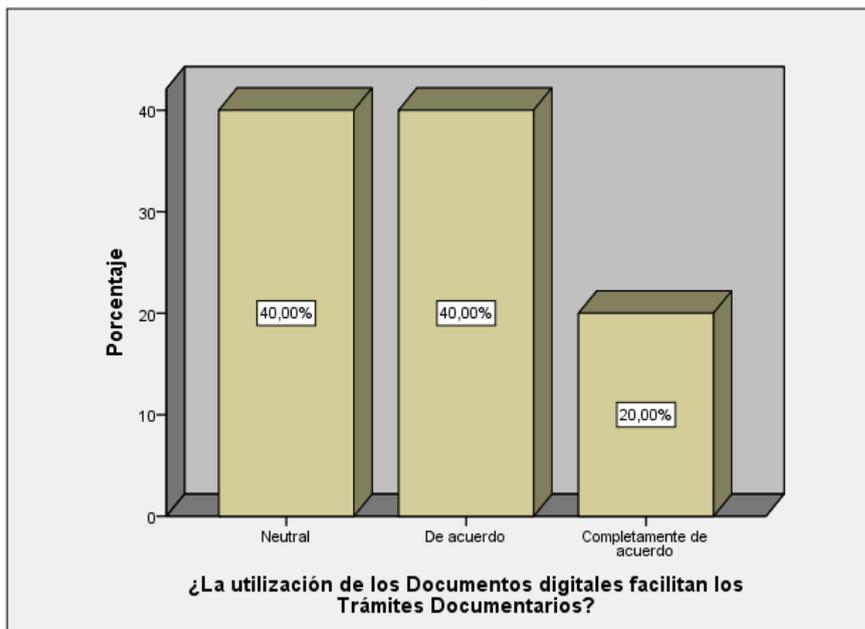
Tabla 17:

¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	12	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	80,0
	Completamente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9:

¿La utilización de los Documentos digitales facilitan los Trámites Documentarios?



Lectura: Neutral: 40,00%

De acuerdo: 40,00%

Completamente de acuerdo: 20,00%

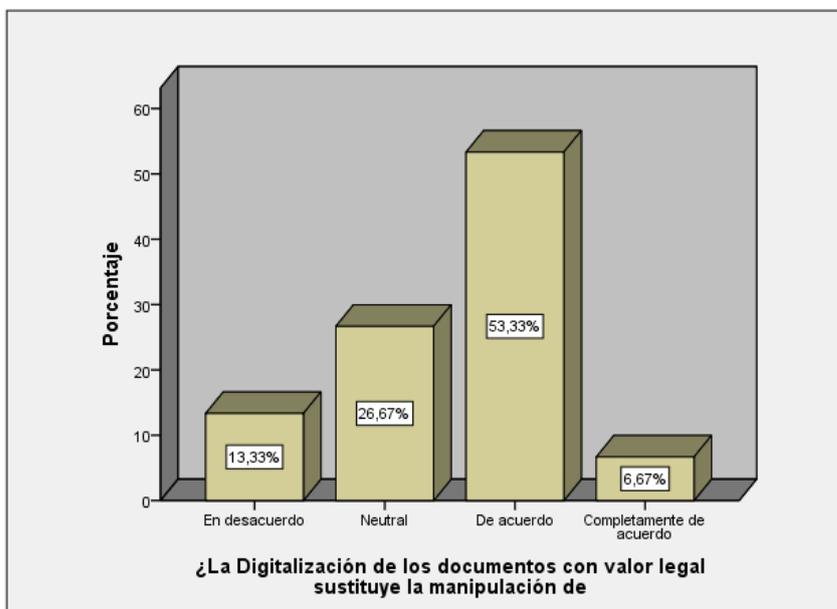
Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 12 están de acuerdo que las utilizations de los documentos digitales facilitan los trámites documentarios, que son el 40,00%. Asimismo 6 están completamente de acuerdo que facilitan que es el 20,00%

Tabla 18:
¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de Documentos Físicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Neutral	8	26,7	26,7	40,0
	De acuerdo	16	53,3	53,3	93,3
	Completamente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10:
¿La Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de Documentos Físicos?



Lectura: En desacuerdo: 13,33%

Neutral: 26,67%

De acuerdo: 53,33%

Completamente de acuerdo: 6,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 16 están de acuerdo que la Digitalización de los documentos con valor legal sustituye la manipulación de documentos físicos, que son el 53,33%. Asimismo 4 están en desacuerdo que es el 13,33%.

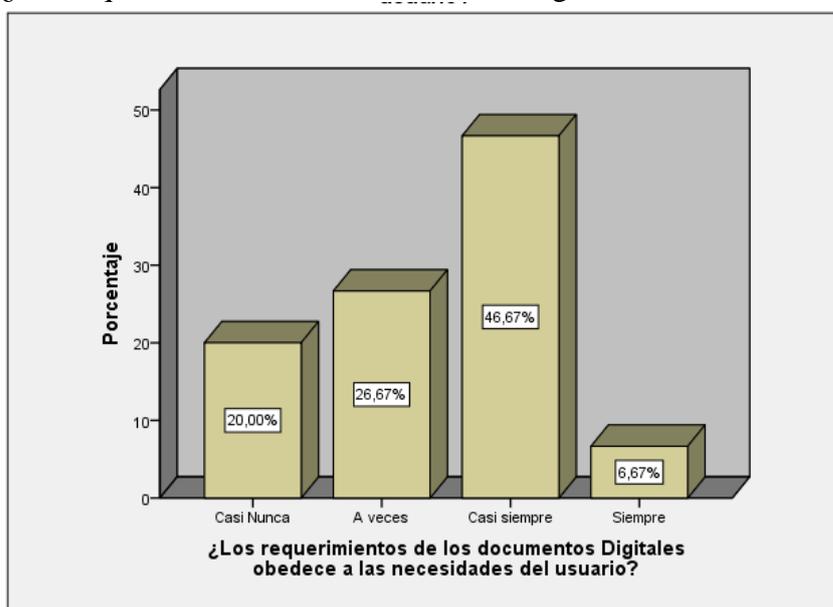
Tabla 19:

¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedece a las necesidades del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	A veces	8	26,7	26,7	46,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11:

¿Los requerimientos de los documentos Digitales obedece a las necesidades del usuario?



Lectura: Casi Nunca: 20,00%

A veces: 26,67%

Casi Siempre: 46,67%

Siempre: 6,67%

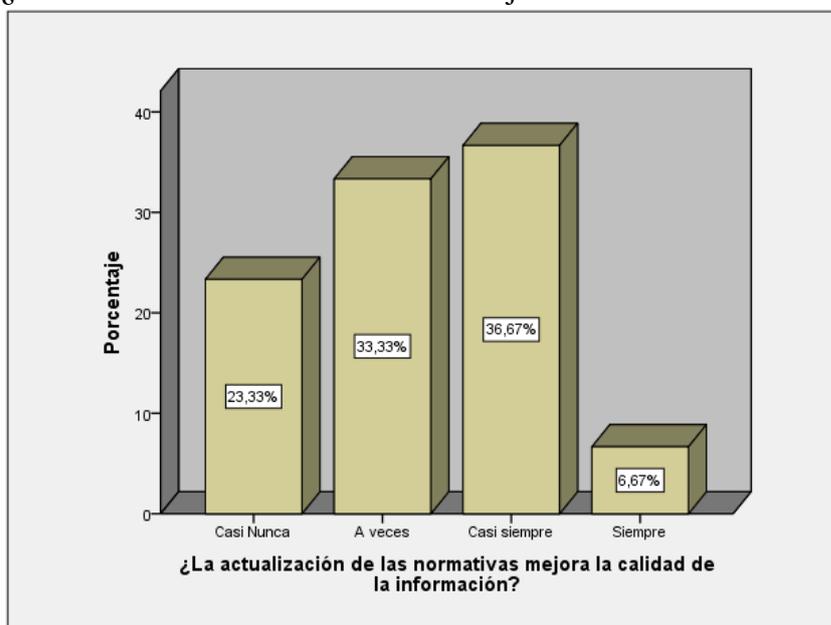
Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 14 casi siempre el requerimiento de los documentos Digitales obedece a las necesidades del usuario, que son el 46,67%. Asimismo 2 que son siempre que es el 6,67%

Tabla 20:
¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	A veces	10	33,3	33,3	56,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 12:
¿La actualización de las normativas mejora la calidad de la información?



Lectura: Casi Nunca: 23,33%

A veces: 33,33%

Casi Siempre: 36,67%

Siempre: 6,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 11 casi siempre la actualización de las normativas mejora la calidad de la información, que son el 36,67%. Asimismo 2 siempre que es el 6,67%

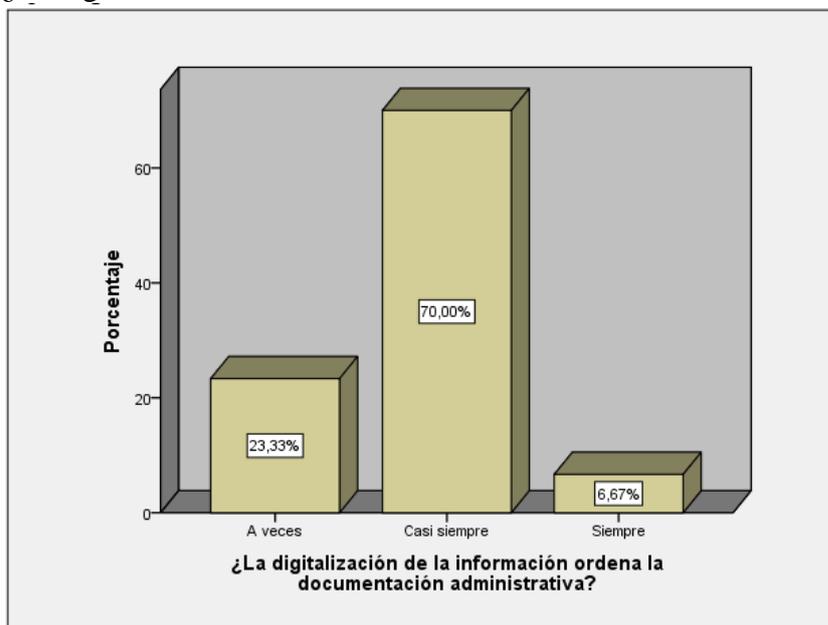
Tabla 21:

¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	21	70,0	70,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 13:

¿La digitalización de la información ordena la documentación administrativa?



Lectura: A veces: 23,33%

Casi Siempre: 70,00%

Siempre: 6,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, se obtiene el resultado que 21 personas casi siempre la digitalización de la información ordena la documentación administrativa, que son el 70,00%. Asimismo 2 siempre que es el 6,67%

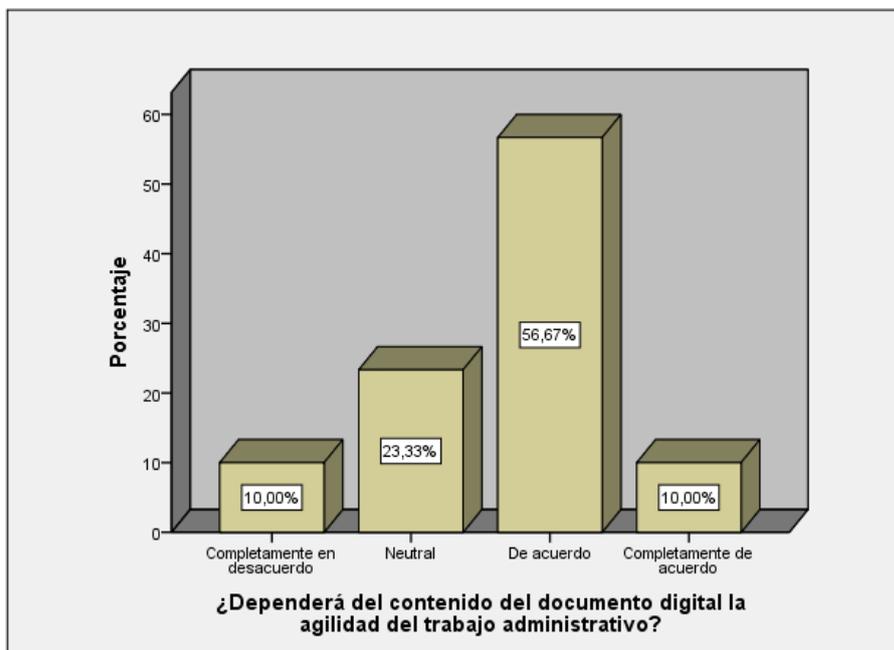
Tabla 22:

¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Neutral	7	23,3	23,3	33,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	90,0
	Completamente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 14:

¿Dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo?



Lectura: Completamente en desacuerdo: 10,00%

Neutral: 23,33%

De acuerdo: 56,67%

Completamente de acuerdo: 10,00%

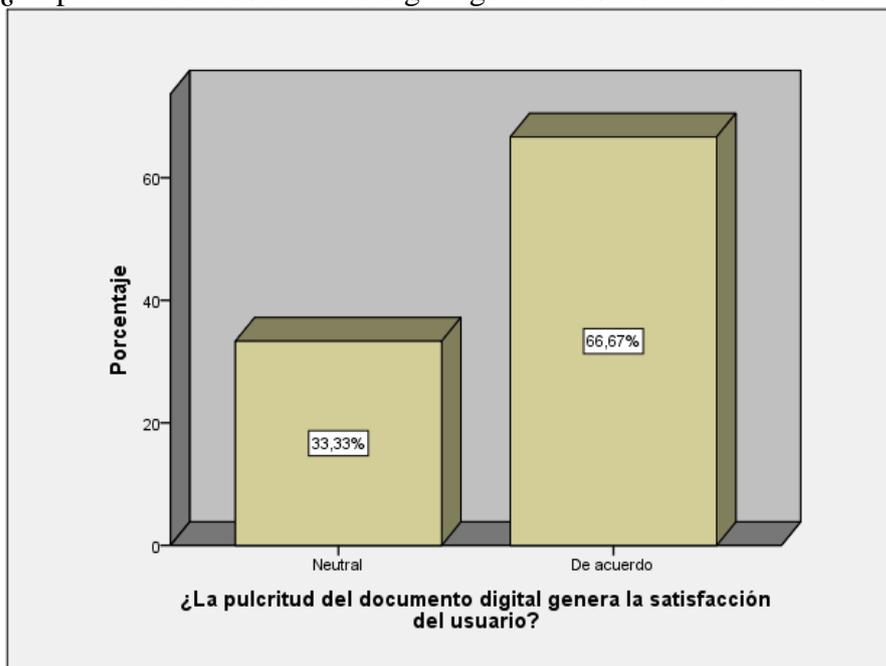
Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 17 están de acuerdo que dependerá del contenido del documento digital la agilidad del trabajo administrativo, que son el 56,67%. Asimismo 3 están completamente de acuerdo con los tiempos de atención que es el 10,00%

Tabla 23:
¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	10	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15:
¿La pulcritud del documento digital genera la satisfacción del usuario?



Lectura: Neutral: 33,33%

De acuerdo: 66,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 20 están de acuerdo que la pulcritud del documento digital genera la satisfacción del, que son el 66,67%. Asimismo 10 están neutral que es el 33,33%

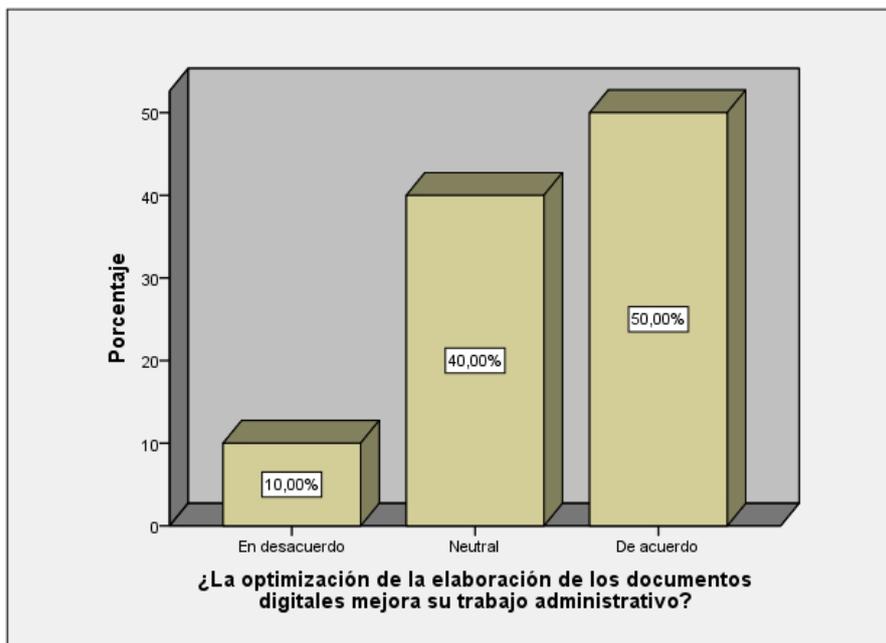
Tabla 24:

¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Neutral	12	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 16:

¿La optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo?



Lectura: En desacuerdo: 10,00%

Neutral: 40,00%

De acuerdo: 50,00%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 15 están de acuerdo que la optimización de la elaboración de los documentos digitales mejora su trabajo administrativo, que son el 50,00%. Asimismo 3 están desacuerdo que es el 10,00%

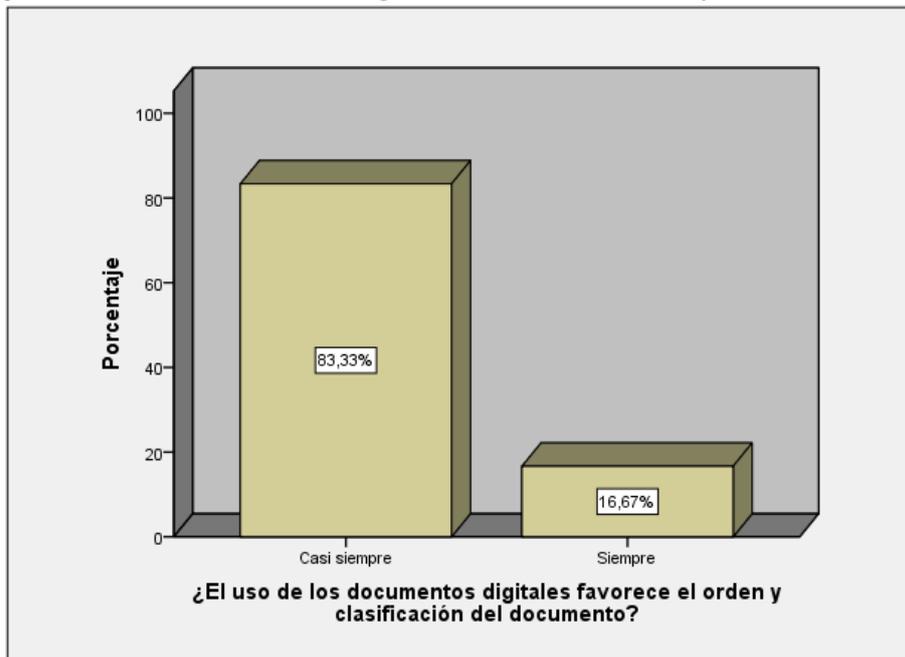
Tabla 25:

¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	25	83,3	83,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 17:

¿El uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento?



Lectura: Casi siempre: 83,33%

Siempre: 16,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 25 casi siempre el uso de los documentos digitales favorece el orden y clasificación del documento, que son el 83,33%. Asimismo 5 siempre que es el 16,67%

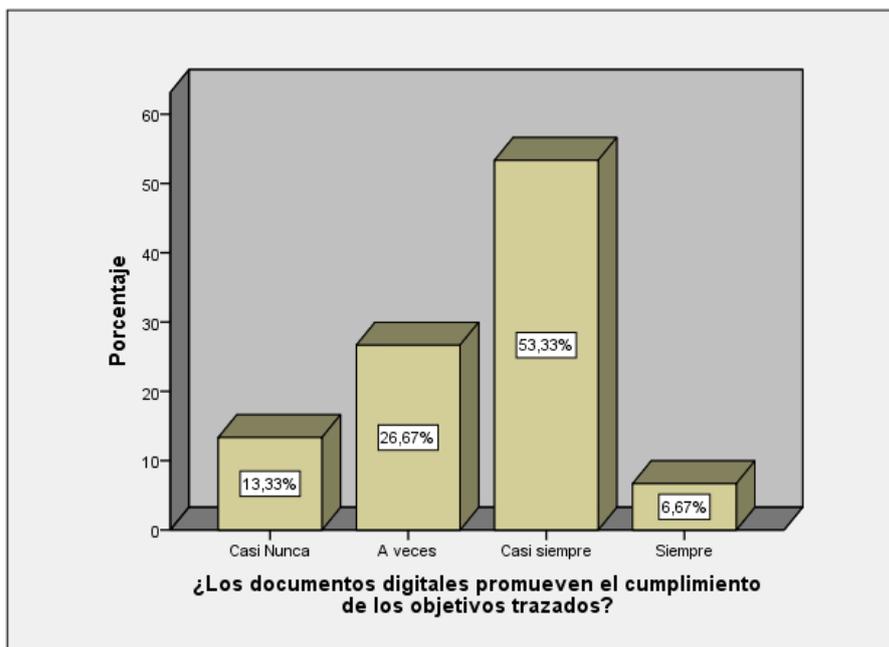
Tabla 26:

¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	8	26,7	26,7	40,0
	Casi siempre	16	53,3	53,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 18:

¿Los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados?



Lectura: Casi Nunca: 13,33%

A veces: 26,67%

Casi Siempre: 53,33%

Siempre: 6,67%

Interpretación

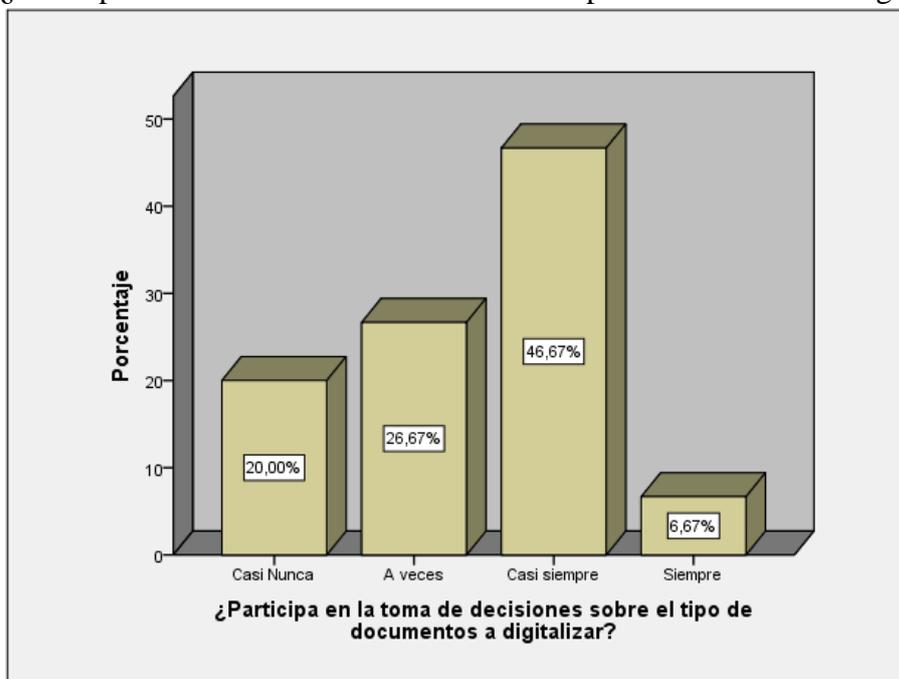
Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 25 casi siempre los documentos digitales promueven el cumplimiento de los objetivos trazados, que son el 53,33%. Asimismo 2 siempre que es el 6,67%

Tabla 27:

¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Casi Nunca	6	20,0	20,0	20,0
o	A veces	8	26,7	26,7	46,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 19:

¿Participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar?


Lectura: Casi Nunca: 20,00%

A veces: 26,67%

Casi Siempre: 46,67

Siempre: 6,67

Interpretación

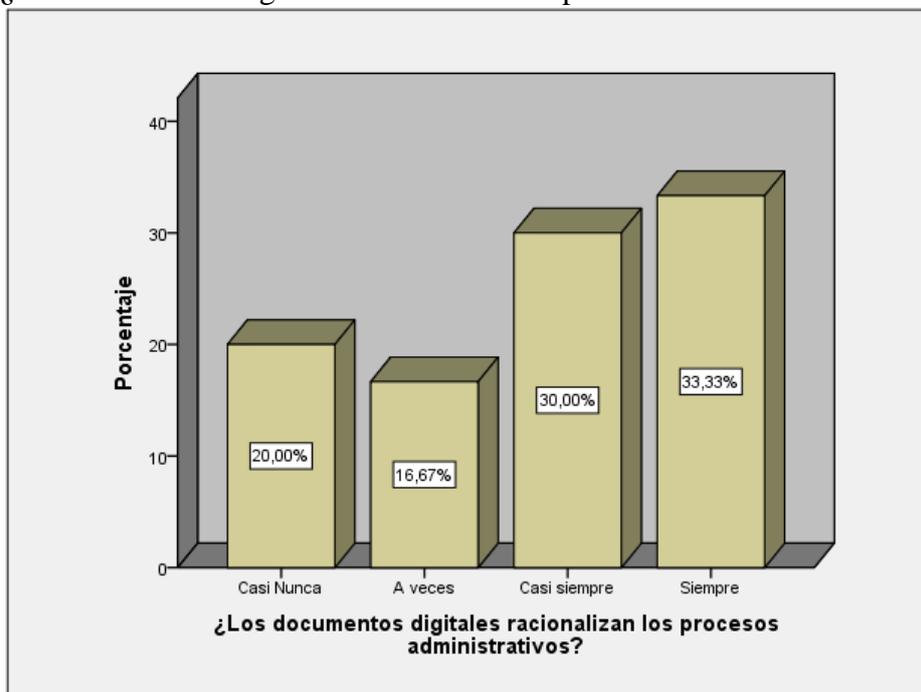
Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 14 casi siempre participa en la toma de decisiones sobre el tipo de documentos a digitalizar, que son el 46,67%. Asimismo 2 siempre que es el 6,67%

Tabla 28:

¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	A veces	5	16,7	16,7	36,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 20:

¿Los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos?


Lectura: Casi Nunca: 20,00%

A veces: 16,67%

Casi Siempre: 30,00%

Siempre: 33,33%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 10 siempre los documentos digitales racionalizan los procesos administrativos, que son el 33,33%.

Asimismo 5 a veces que es el 16,67%

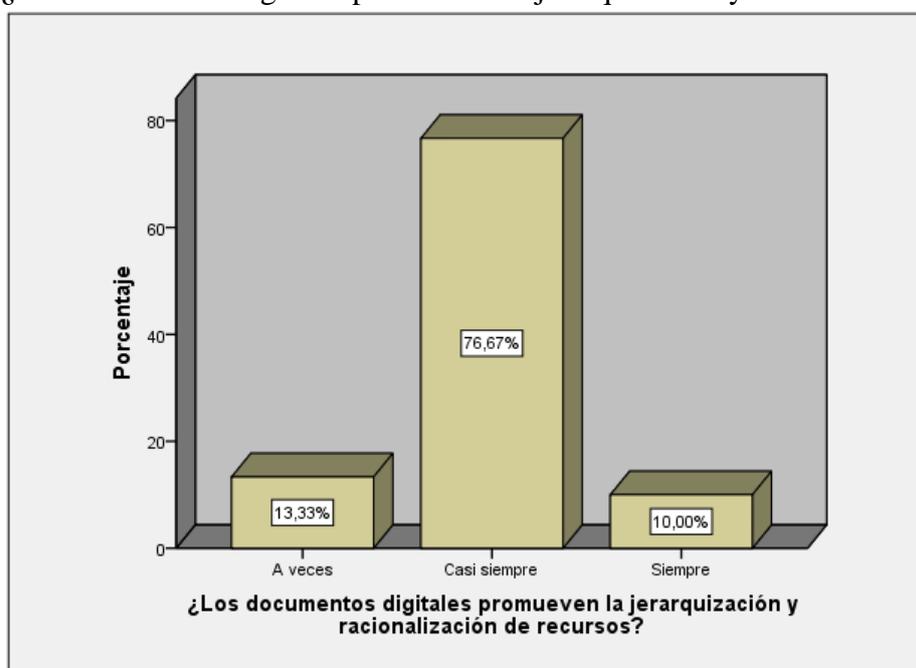
Tabla 29:

¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	23	76,7	76,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 21:]

¿Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos?



Lectura: A veces: 13,33%

Casi Siempre: 76,67%

Siempre: 10,00%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 23 casi siempre Los documentos digitales promueven la jerarquización y racionalización de recursos, que son el 76,67%. Asimismo 3 siempre que es el 10,00%

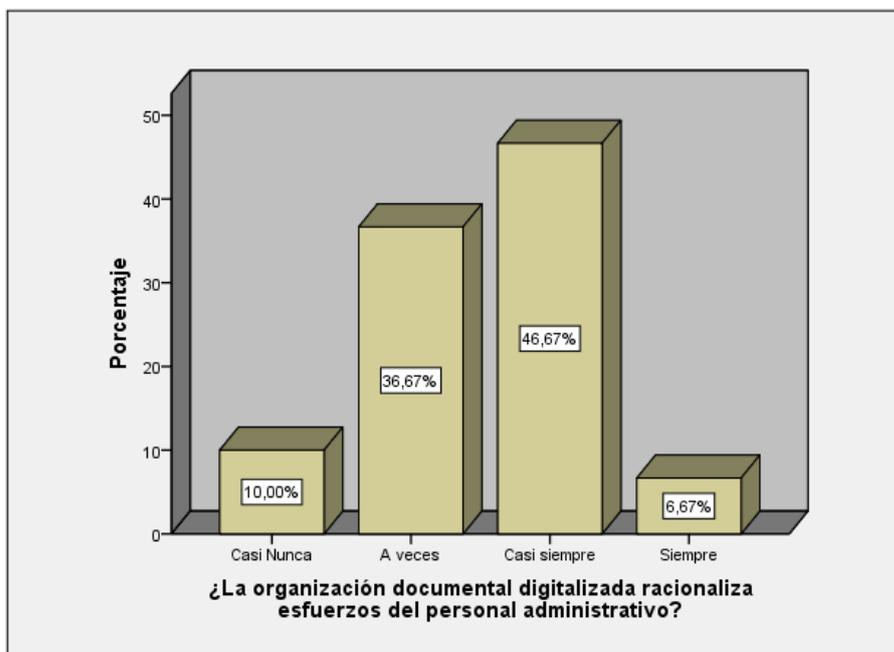
Tabla 30:

¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	11	36,7	36,7	46,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 22:

¿La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo?



Lectura: Casi Nunca: 10,00%

A veces: 36,67%

Casi Siempre: 46,67%

Siempre: 6,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 14 casi siempre La organización documental digitalizada racionaliza esfuerzos del personal administrativo, que son el 46,67%. Asimismo 2 siempre que es el 6,67%

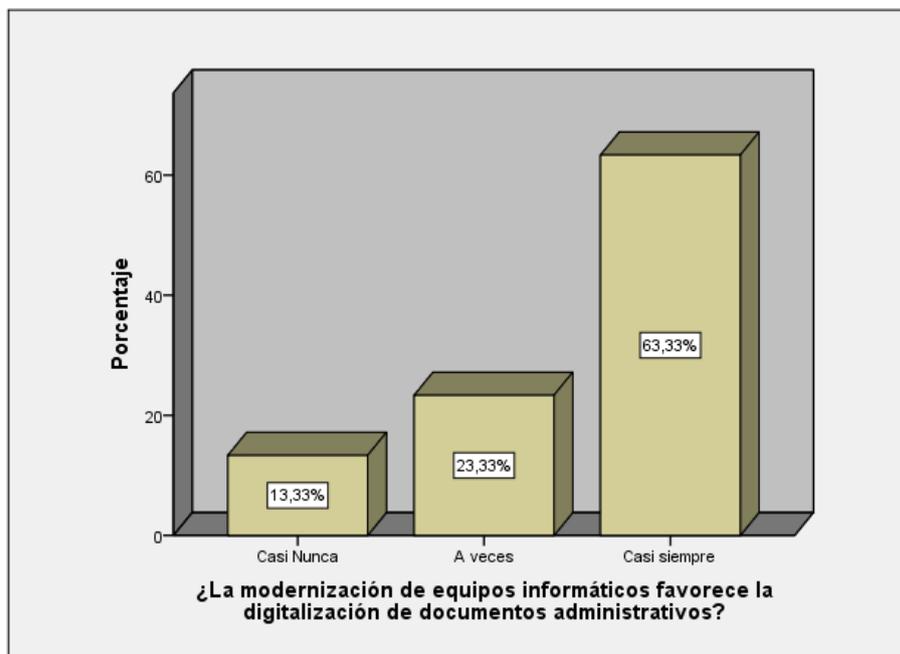
Tabla 31:

¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	7	23,3	23,3	36,7
	Casi siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 23:

¿La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos?



Lectura: Casi Nunca: 13,33%

A veces: 23,33%

Casi Siempre: 63,33%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 19 casi siempre La modernización de equipos informáticos favorece la digitalización de documentos administrativos, que son el 63,33%. Asimismo 7 a veces que es el 23,33%

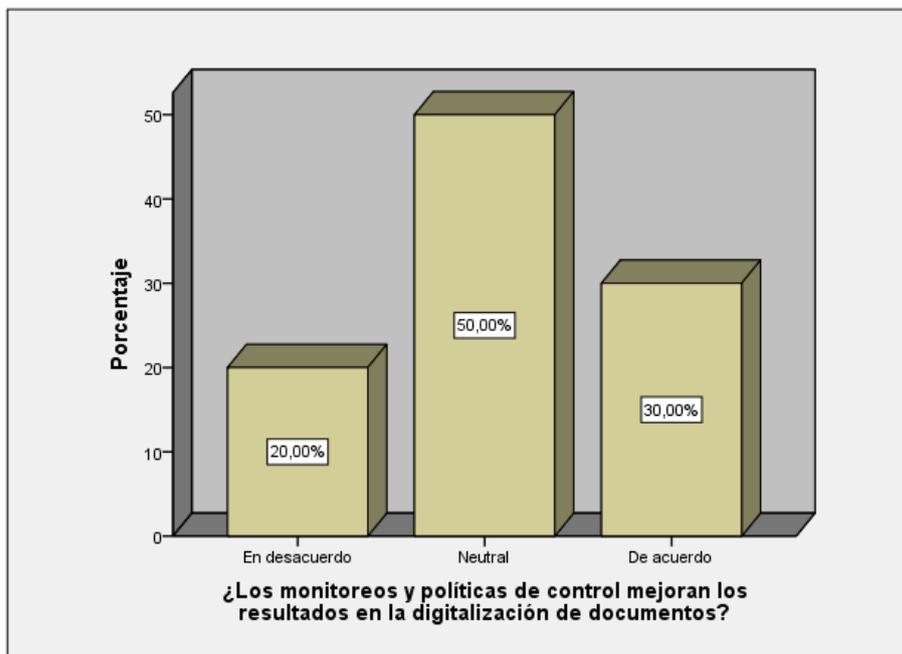
Tabla 32:

¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Neutral	15	50,0	50,0	70,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 24:

¿Los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos?



Lectura: En desacuerdo: 20,00%

Neutral: 50,00%

De acuerdo: 30,00%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 9 están de acuerdo que los monitoreos y políticas de control mejoran los resultados en la digitalización de documentos, que son el 30,00%. Asimismo 15 están neutral que es el 50,00%

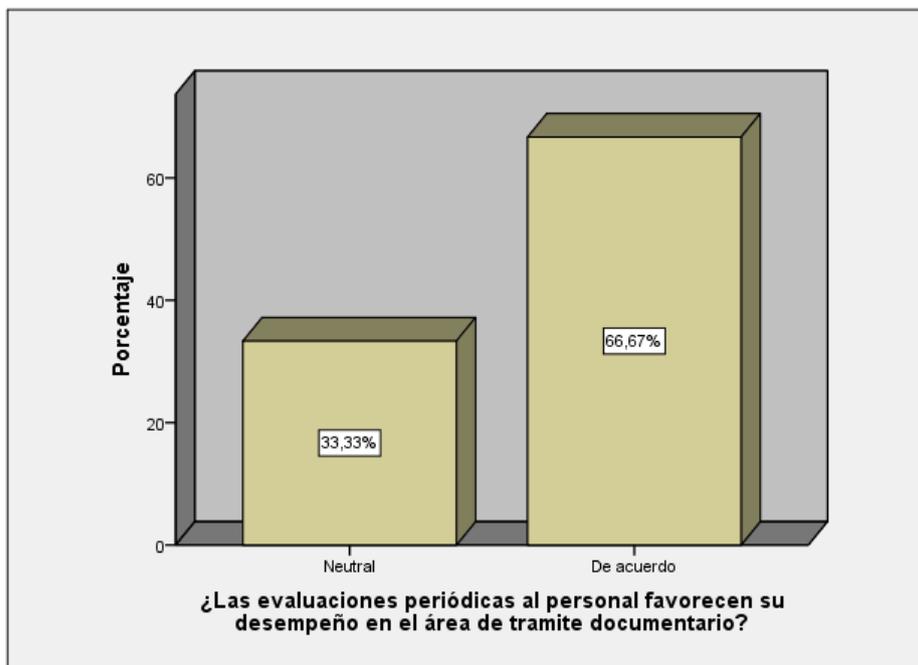
Tabla 33:

¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	10	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 25:

¿Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario?



Lectura: Neutral: 33,33%

De acuerdo: 66,67%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 20 están de acuerdo que Las evaluaciones periódicas al personal favorecen su desempeño en el área de trámite documentario, que son el 66,67%. Asimismo 10 están neutral que es el 33,33%

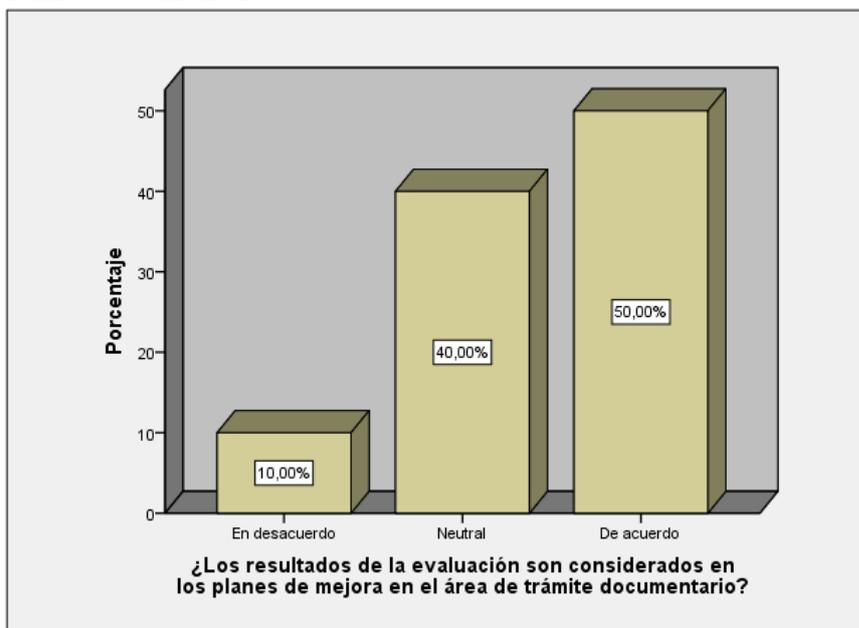
Tabla 34:

¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Neutral	12	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 26:

¿Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario?



Lectura: En desacuerdo: 10,00%

Neutral: 40,00%

De acuerdo: 50,00%

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico, se evidencia que de los 30 encuestados, 15 están de acuerdo que Los resultados de la evaluación son considerados en los planes de mejora en el área de trámite documentario, que son el 50,00%. Asimismo 3 están en desacuerdo que es el 10,00%