



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA-PERÚ, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

Autoras:

Johana Shirley López Sánchez

Magali Sibeth Vásquez Paredes

Asesor:

Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos logros se los debo a ustedes por ser mi motor y ayuda para obtener el título profesional; a mi hermana, a mi sobrina quienes me inspiraron con su constante motivación.

Johana Shirley López Sánchez

A Dios por la vida y porque todo se lo debo a él, a mis amados padres por sus esfuerzos sin medida, a mis hermanos por su apoyo y ejemplo de lucha.

Magali Sibeth Vásquez Paredes

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios por siempre estar presente en cada etapa de mi vida, mi familia y amistades en especial a mi amiga Magali Vásquez por el apoyo mutuo y dedicación para llevar adelante este trabajo de investigación, a nuestro asesor Luis Tarmeño por su apoyo profesional, así como también guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido al Dr. Felipe Castillo Alfaro, alcalde la Municipalidad Distrital de Los Olivos por permitirnos que se realice nuestra tesis en la entidad.

Johana Shirley López Sánchez

Agradezco a Dios infinitamente por darme la fortaleza y valor para cumplir esta etapa tan anhelada, a mis padres y hermanos por su apoyo constante, a nuestro asesor Mg. Luis Tamaño Bernuy por impartir sus conocimientos y su motivación durante el desarrollo del presente trabajo, a mi amiga Johana López por su dedicación y ayuda de hacer posible este trabajo de investigación, a mis pastores por sus enseñanzas de vida, a mis hermanos en la fe por sus oraciones y en especial a Angel Benites por motivarme a perseverar, al Ing. Juan Gonzales Montenegro quien me animó e inspiró a empezar la carrera, a mis compañeros de trabajo, a mi jefe el Ing. Walter Zanelli por su apoyo en los tramites y durante el desarrollo de la tesis, a mis compañeros de trabajo y de estudio y por ultimo pero no menos importante a la Universidad Privada del Norte y a mis docentes por sus conocimientos y experiencias compartidas.

Magali Sibeth Vásquez Paredes

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Operacionalización de la variable	29
Tabla 2 Validez de los cuestionarios según expertos	34
Tabla 3 Estadísticos de Fiabilidad.....	34
Tabla 4 Estadísticos de los elementos del cuestionario.....	36
Tabla 5 Prueba de Normalidad.....	37
Tabla 6 Análisis de la dimensión fácil acceso de documentos	38
Tabla 7 Análisis de la dimensión de conservación de documentos	39
Tabla 8 Análisis de la dimensión organización.....	39
Tabla 9 Análisis de la dimensión de control administrativo	40
Tabla 10 Prueba de correlación entre Digitalización de documentos y Gestión administrativa	41
Tabla 11 Prueba de correlación entre Instrumento la dimensión fácil acceso y organización. 42	
Tabla 12 Prueba de correlación entre Instrumento control administrativo y conservación de documentos.....	43
Tabla 13 Emite y recibe documentos diariamente	63
Tabla 14 Plazo de atención en los tramites documentarios.....	64
Tabla 15 Respuesta a un documento interno de un área a otra se entrega en la fecha solicitada	66
Tabla 16 Trabajar con documentos digitales ayuda a minimizar los tiempos en el tramite	67
Tabla 17 Fácil uso del sistema intranet Los Olivos	69
Tabla 18 El sistema permite consultar documentos años anteriores	70
Tabla 19 Que hace con los documentos después de ser proveídos o atendidos.....	71

Tabla 20 Tiene en su área expedientes o documentos hasta de 5 años anteriores	72
Tabla 21 Infraestructura donde se almacena los documentos	74
Tabla 22 Los documentos que ingresan al sistema se almacén automáticamente	75
Tabla 23 Motivo por el cual ha sido difícil encontrar documentos.....	76
Tabla 24 Cuenta con un procedimiento para archivar documentos físicos.....	78
Tabla 25 Cuenta con una manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales	79
Tabla 26 Método de envío para derivar documentos	80
Tabla 27 Seguridad del sistema para el uso corporativo	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso administrativo: Interacción de las funciones administrativas	23
Figura 2 Diseños no experimentales de investigación	28
Figura 3 Identificación del numero de la población.....	30
Figura 4 Análisis de emisión y recepción de documentos	63
Figura 5 Análisis de plazo de atención a los tramites documentarios.....	65
Figura 6 Análisis de respuesta de un documento interno de un área a otra	66
<i>Figura 7 Análisis de trabajar con documentos digitales ayuda a minimizar los tiempos en el tramite.....</i>	<i>68</i>
Figura 8 Análisis del fácil uso del sistema intranet Los Olivos	69
Figura 9 Análisis si el sistema permite consultar documentos años anteriores	70
Figura 10 Análisis de los documentos después que son proveídos o atendidos	71
Figura 11 Análisis de expedientes o documentos de 5 años anteriores	73
<i>Figura 12 Análisis de infraestructura donde se almacena los documentos</i>	<i>74</i>
<i>Figura 13 Análisis de los documentos que ingresan al sistema se almacén automáticamente</i>	<i>75</i>
Figura 14 Análisis del Motivo por el cual ha sido difícil encontrar documentos	77
Figura 15 Cuenta con un procedimiento para archivar documentos físicos en su área	78
<i>Figura 16 Cuenta con un manual o reglamento para la gestión de documentos digitales</i>	<i>79</i>
Figura 17 Análisis de método de envío para derivar documentos	80
Figura 18 Análisis de la seguridad del sistema para el uso corporativo	82

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, pues tiene como objetivo en determinar como la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020. Posee un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. La población es de 433 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y la muestra de 105 colaboradores. El instrumento fue validado por tres expertos de la Universidad Privada del Norte, que aprobaron la aplicabilidad. Asimismo, se comprobó la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de (0.870) confirmado su fiabilidad; mediante la prueba de normalidad se determinó que se utilizará Kolmogorov, los resultados dieron para la variable dependiente un valor estadístico de 0.169 con un p. valor 0.000, y para la variable independiente se obtuvo un valor estadístico de 0.190 con un p. valor 0.000 lo cual indica que los datos de las variables no siguen una distribución normal y se utilizará la estadística no Paramétricas. Los datos recogidos fueron procesados mediante la herramienta IBM SPSS, para analizar estadísticamente la hipótesis general se empleó la prueba de Rho-Spearman, arrojando un valor estadístico $=0.723$ lo cual significa correlación alta, con una significancia de 0.000, confirmando que existe relación entre la digitalización de documentos y la gestión administrativa, y para la hipótesis específica primera se obtiene un valor estadístico $=0,705$ con una correlación alta y la hipótesis específica segunda con un valor estadístico $=0,628$ lo cual significa correlación moderada.

Palabras clave: Digitalización de documentos, gestión administrativa, gestión documental, acceso a la información, archivo y documentación digital.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Durante los últimos años hemos sido testigos de grandes cambios sociales, económicos y tecnológicos, difíciles de frenar con tan poca perspectiva histórica. De hecho, el factor tecnológico se ha convertido en el más determinante de los cambios acelerados. A través de los avances tecnológicos que se han venido desarrollando ha influenciado en casi todos los aspectos de la vida social y económica, tanto en el ámbito privado como en el público, adaptándonos a nuevas maneras de relacionarnos, de comercializar, de estudiar y hasta de gestionar desde un determinado lugar hacia diferentes lugares, dentro o fuera de un país, con el transcurso del tiempo, la tecnología avanza y la sociedad tiene la necesidad de adquirir y mejorar las actividades que se realizan para su beneficio en la administración.

Tal es así que las diferentes organizaciones en el mundo, se han visto en la necesidad de adaptarse a los cambios globalizados frente a la perspectiva de manejar una documentación digital que buscan optimizar sus procesos de actividades con una información fluida e interconectada dentro de su jerarquización; “el objetivo de optimizar los recursos existentes, lograr la máxima visibilidad de la información digitalizada a través de internet y permitir el intercambio de dicha información y el trabajo cooperativo”. (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2002, pág. 6).

La digitalización ya se viene ejecutando en diferentes países, en Colombia la gestión documental significa para las empresas un beneficio de hacer los procesos más eficientes, porque evita duplicar o redundar información, ayuda a cumplir con las

normas, a conservar la información histórica de las organizaciones, aprovechar la tecnología y a optimizar los tiempos de respuesta, además con qué tipos de herramientas se están trabajando para mejorar la gestión y los resultados que facilita la digitalización, otro de los países que aplico la transformación digital es el país de Chile tal como lo manifiesta el diario financiero donde indica que todo lo que tiene que ver con automatización y robotización de procesos, tales como digitalización desde la eliminación progresiva del papel, la automatización de flujos y mejoras en los procesos de la gestión pública son hoy herramientas clave en la cara interna de la transformación, que se orienta a la mejora de proceso. (Diario Financiero, 2018, pág. 3)

Asimismo, el autor español (Cerillo, 2018, pág. 14) indica que “los sistemas de gestión documental logran automatizar y sistematizar la documentación existente, acceder a la información, garantizar las deficiencias de la transparencia y la protección de datos personales y facilitar la actualización de información”. A diferencia de “las organizaciones que no tienen implementado el sistema de gestión documental presentan inconvenientes en el manejo de la documentación” (Moreno Orjuela, 2018, pág. 63). Es así que adaptarnos a los cambios que la tecnología ofrece en el caso de la digitalización de documentos significar optimizar procesos, reducir costos y mejorar la atención en cuanto a los tramites y gestiones que se realizan dentro de una entidad o fuera de la misma y así conseguir una excelente organización para la transparencia pública.

De la misma manera, otras de las instituciones que encabezan la digitalización en el mundo son las grandes bibliotecas y museos, donde indica que la aceleración a los cambios en el transcurso del tiempo nos ha permitido encontrar infinidad de contenidos como libros, escritos y muchos otros artículos mediante la digitalización, el

ser humano siempre ha tratado de cuidar y almacenar el acervo físico a pesar de ello desde algunos años urgieron iniciativas que se apoyan en el uso de la tecnología logrando así digitalizar variedad de contenido y colocándolo al alcance de cualquier persona con acceso a internet, asimismo, el objetivo de las colecciones digitales es almacenar, conservar, y ofrecer a los usuarios información en forma digitalizada (Alvarez, 2018).

En el Perú, el paso hacia la digitalización inicia con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, dada por el Congreso de la Republica en art. N° 01 se “declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, teniendo como principal propósito mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano” (Ley N° 27658, 2002). y, en su Artículo N° 04 (...) “tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos” (Ley N° 27658, 2002).

A través de la Presidencia del Consejo de Ministros, se aprueba el Decreto Legislativo N° 1310 Modelo de Gestión Documental, en estos tiempos el Perú busca compromiso con los responsables de las entidades para aplicar la digitalización, dicho sea de paso, nos coloca en el camino hacia un gobierno digital, “toda entidad del estado sin importar su tamaño o naturaleza, generan información como resultado de sus trámites y o gestiones, los documentos como un tipo de información son activos que forman parte del capital de una entidad” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

La Municipalidad Distrital de Los Olivos, es una institución que brinda servicio a la comunidad, cuyo fin es beneficiar a la población olivense, segmentado en una gestión transparente en conductas y acciones administrativas operativas para su gestión del estado. Dicha entidad tiene un sistema informático Municipal con nombre Intranet Los Olivos, además cuenta con el Texto único de procedimiento administrativos (TUPA) que atiende 139 trámites administrativos y el Texto único de servicios no exclusivos (TUSNE) que atiende 80 trámites administrativos que son ingresados por mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, los servicios que actualmente brinda permite que se genere gran cantidad de expedientes, por lo que ingresa un aproximado de 200 tramites al día sin contar con los documentos internos que generan las diferentes áreas; si un administrado desea solicitar copia o un duplicado ya sea de una licencia, constancia u otro documento que le fue emitido por la municipalidad en años anteriores, el colaborador encargado de su trámite le da como respuesta: “regresa en diez días”, plazo establecido según la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información Pública, cumplido el plazo el colaborador le dice no te lo puedo entregar dicho documento puesto que desconozco su ubicación debido a que la gestión anterior no realizó una adecuada transferencia de la documentación, en el archivo transitorio no se ubica con facilidad los documentos a pesar que se tiene en custodia de la misma área que generó y atendió los tramites, los archivos se extravían, a los empleados se les obstaculiza cumplir con sus funciones porque en el transcurso encuentran dificultades para obtener información de los tramites que genera la misma entidad, es así que los ciudadanos llegan a cometer muchas irregularidades, gestiones informales, tramites inconclusos, además multas por no contar con autorizaciones, permisos, licencias , entre otros, todo ello producto de que la misma entidad no está administrando bien la documentación.

Hay que agregar también que existe una mala administración de la documentación dentro de la entidad, reconociendo que la tecnología juega un papel importante reduciendo la duplicidad de la información y la producción innecesaria de documentos. ¿Y qué consecuencias ha traído la emisión de documentos sabiendo que cada año se incrementa en cantidades y volumen?, definitivamente las dificultades que atraviesan las instituciones públicas es que ya no existen espacios físicos para albergar tanta documentación, sin dejar de mencionar que otras consecuencias están directamente relacionadas al control o administración de los documentos y sobre todo a la dificultad para acceder a la información que estos contienen. Razón por la que se vuelve una tarea difícil de controlar la cantidad de expedientes que ingresa o se generan diariamente, es así que se identifica el problema que existe un desaprovechamiento del sistema que tiene la municipalidad distrital de Los Olivos, reconociendo que la digitalización de documentos juega un papel importante permitiendo reducir la duplicidad de la información y elaboración innecesaria de documentos.

Es así que la presente investigación se llevó a cabo con el deseo de mejorar la gestión documental en la entidad ya mencionada líneas arriba, a través de la digitalización de documentos en su totalidad, teniendo en cuenta que dicha entidad es responsable de la conservación y administración pública, el objetivo es conservar los documentos a través de la digitalización, de tal manera que se evite la pérdida de los mismos, reduciendo los tiempos, mejorando la calidad de atención al contribuyente y brindando facilidades a los servidores públicos para que puedan cumplir con sus actividades.

Nos apoyaremos en antecedentes de tesis que serán de utilidad, para poder contrastar lo mencionado por los autores con los resultados obtenidos en nuestra investigación respecto a la digitalización de documentos y la gestión administrativa, (Gomez, 2015) en su tesis de

licenciatura “Propuesta de gestión electrónica de documentos en el departamento de personal de la oficina de planificación del sector universitario (opsu)”. Universidad Central de Venezuela. (Tesis de licenciatura). Caracas-Venezuela. Su trabajo de investigación plantea aplicar un sistema de gestión electrónica documental en el departamento de personal de la oficina de planificación del sector universitario (opsu), el objetivo de esta propuesta es que exista un fácil o mejor manejo de la información contenida en los legajos de los colaboradores de la empresa, y así atender trámites de maneja óptima y buscar su conservación de los documentos y así evitar el deterioro o pérdidas. Dentro de los objetivos trazados se planteó identificar la situación actual, identificar los pedidos de información que los usuarios solicitan, definir los lineamientos para digitalización de documentos y proponer un módulo en un sistema para la consulta documental vía Web. La metodología que sustenta la investigación es de tipo descriptivo y documental por cuanto fueron aplicados instrumentos de recolección de datos como diagnóstico y cuestionario y a su vez, fuentes bibliográficas que avalan de manera teórica el tema tratado.

Esta tesis se enfocó en mejorar los procesos de preservación y acceso a la información, (Murcia, Guillen, & Martinez, 2018) en su tesis “Propuesta Para La Implementación Del Proceso De Digitalización Documental Certificada Para la Empresa RTVC Sistemas De Medios Públicos En El Proceso Gestión De Proveedores”. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Colombia. Bogotá-Colombia; su investigación tiene como finalidad beneficiar a la empresa Radio Televisión Nacional de Colombia –RTVC- en su proceso de ayuda “Gestión de Proveedores”, realizó una investigación descriptiva aplicada para demostrar la viabilidad, dichos resultados se deben tomar en cuenta por la empresa al momento de tomar la decisión de implementar o no el proyecto.

Asimismo, la tesis de (Escandon, 2016) “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la ciudad de Quito”. (Tesis de licenciatura). Universidad Internacional de Ecuador. Quito-Ecuador; En su presente proyecto comprendió el estudio y análisis del mercado de Quito sobre la ventaja de implementar un sistema tecnológico en las entidades que les permita administrar, priorizar los flujos de información documental y optimizarlos trabajos de sus empleados, considerar la factibilidad de creación de una organización que pueda satisfacer las necesidades. La investigación de este trabajo permitió identificar de manera minuciosa y clara los requerimientos de hardware, software, recurso humano, equipamiento, entre otros, que son necesarios para su implementación, así como el financiamiento para desarrollar dicha propuesta.

Por ello (Morillo, 2015) en su tesis “Implementación de un sistema de digitalización y gestión documental (DMS) para la empresa textil Vicunha s.a.-Ecuador”. (Tesis de licenciatura). De la Universidad Central de Ecuador. Quito-Ecuador; Su proyecto surge en la empresa Vicunha Ecuador S.A. por la necesidad de tener una mejor organización y control sus los documentos. Dentro de sus antecedentes el almacenamiento de archivos se da en files o archivadores, puesto que son variedad de trámites, en el área de créditos y cobranzas, no se identificó la estructura organizacional que almacena los documentos y que por ello estos generan duplicidad, la búsqueda de documentos genera pérdida de tiempo, añadiendo a ello el espacio reducido que se tiene para el almacenamiento, también la manipulación genera deterioro. Una vez elegido el programa se procederá a realizar un cálculo estadístico para comprobar si la implementación del programa mejora la eficiencia de la gestión de documentos.

(Gonzales, 2018) en su tesis “Eficiencia de los sistemas de gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao”. (Tesis de postgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú; su propósito fue identificar la eficiencia en la gestión documental y el compromiso frente al cuidado al medio ambiente y la disminución del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao. su investigación fue del tipo aplicada. Las tecnologías permiten obtener grandes ventajas en tareas o procesos, que permitan reducir costos y pérdidas de tiempo, eliminar trámites burocráticos, acceder desde cualquier dispositivo; Los resultados demuestran que las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao.

En la tesis antes mencionada, busca determinar la eficiencia de los sistemas gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel, esta nos ayuda a identificar otro de las ventajas del uso de la Digitalización ya que nuestra presente investigación se desarrollará en la municipalidad distrital de Los Olivos, puso en marcha la ecoeficiencia a partir del año 2019, aprobado mediante Resolución de Gerencia Municipal N°58-2019/MDLO-GM en la que aprueba el plan de Ecoeficiencia Institucional de la Municipalidad Distrital de Los Olivos 2020-2022; buscando reutilizar los recursos y reducir el uso de papel, como se puede verificar a través del aplicativo Ecoeficiencia MINAM, así mismo con la finalidad de comprometer a los colaboradores de la entidad se creó el Decálogo de Ecoeficiencia (ver Anexo 02) .

La tesis de (Soto, 2019) “Digitalización de Documentos y Seguridad de la Información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019”. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú; el propósito de su investigación es

determinar que existe relación entre Digitalización de documentos y Seguridad de la información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte, 2019. Es una investigación básica, con diseño no experimental de nivel correlacional, y se empleó como método el “Hipotético-Deductivo”. Se consideró la población de los 20 trabajadores de la Secretaría General. El instrumento que aplicó fue la encuesta y su herramienta cuestionario tipo Likert para valorar la Digitalización de documentos, la cual cuenta con $\alpha = 0,883$ y el cuestionario sobre la Seguridad de la información $\alpha = 0,885$. Se obtuvo que existe una correlación de $r = 0,785$ entre las variables Digitalización de documentos y Seguridad de la información. Entonces, se llegó a la conclusión que hay relación directa entre Digitalización de documentos y Seguridad de la información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte, 2019.

La tesis de (Cardenas, 2016) “Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro”. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú; un Sistema de Gestión Documental es desarrollado con el propósito de almacenar, recuperar, modificar e intercambiar documentos. Su tipo de investigación es descriptivo y explicativo; y el diseño de tipo pre-experimental, su instrumento aplicado fue la encuesta a los usuarios administrativos. Los resultados obtenidos demuestran que el sistema de gestión documental digital es bueno.

(Chirinos, 2017) en su tesis “Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Lima-Perú; la digitalización de documentos significa convertir archivos físicos en digitales, cada vez más las entidades u organización se enfocan hacia la digitalización de documentos; en la actualidad las empresas buscan digitalizar sus documentos para obtener

ventajas con acceso rápido a los mismos, aprovechando el espacio de los documentos físicos, por ello busca implementar tecnología de punta tanto en software como equipos, escáner de tipo industrial con capacidad de digitalizar cientos de documentos por minuto. La mejora de procesos: automatizaciones y aplicación de estándares, trajeron como consecuencia la disminución de horas y reducción de costos.

Finalmente, (Herrera, 2017) en su tesis “Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016”. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú; el propósito del estudio es demostrar que hay una relación entre Digitalización de documentos y Seguridad de la información en la Contraloría General de la República, Lima 2016. Es una investigación básica, con diseño no experimental de nivel correlacional, y se empleó como método el “Hipotético-Deductivo”. Su muestra fue de 60 personas de una población de 71 trabajadores del Departamento de Gestión Documentaria. La técnica que utilizo es la encuesta y su herramienta cuestionario para valorar la Digitalización de documentos, contando con una confiabilidad ($\alpha = 0.848$) y el cuestionario sobre la Seguridad de la información, obtuvo una confiabilidad ($\alpha = 0.813$). Como resultado una correlación de $r = 0.805$ entre las variables Digitalización de documentos y Seguridad de la información.

Por lo antes mencionado, contar con una digitalización de documentos nos brindará la seguridad de la información que las entidades requieren, además de su conservación también evitando así el deterioro de los documentos o la pérdida de los mismos. En las tesis mencionadas líneas arriba se han identificado que mantener un archivo físico genera pérdidas de tiempo, dinero, duplicidad de trámites, burocracias, y lo más resaltante una gestión ineficiente, puesto que con el pasar del tiempo los documentos archivados en físico sufren deterioros, desorden y difícilmente se logra encontrar documentos en el archivo. Es así que concluimos que la

digitalización de documentos en las entidades del estado permite aprovechar la información de tal manera que se logra mantener una entidad interconectada con la documentación al alcance.

Variable digitalización de documentos

Lampreable define que “La digitalización de documentos es un proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital” (Lampreable, 2008, pág. 6), por otro lado según el concepto que plantea Espíndola y Urra en su investigación el desarrollo de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas, lo define de la siguiente manera se identifica como proceso de digitalización, al “conjunto de actividades que se realizan para lograr el objetivo de seleccionar, capturar, organizar, procesar, diseminar y preservar documentos en formatos y contextos digitales” (Espindola & Pedro, 2014, pág. 10). Del mismo el autor Castro en su libro de Digitalización y archivos plantea “Las razones de un proyecto de digitalización, o más exactamente de la conversión digital de documentos son variadas y pueden solaparse” (Castro, 2011, pág. 58).

Asimismo, el autor (Nuñez, 2019) también manifiesta que digitalizar documentos significa cambiar documentos físicos en formatos digitales. Pero muchas empresas aún mantienen documentos físicos en grandes cantidades lo que genera dificultad para acceder de forma rápida a dichos documentos, reconociendo que esta práctica se ha vuelto poco o nada aprovechable, sin embargo, con el avance tecnológico que existe en la actualidad, no disponer de un archivo digital llevaría a una pérdida de tiempo y dinero.

La puesta en marcha la digitalización de documentos en una organización se da con la finalidad de: un fácil el acceso, siendo esta una de las fundamentales ventajas, ya que en las entidades jerarquizadas la cantidad de producción de documentos es alta, es por ello que se busca digitalizar y obtener un mejor y rápido acceso a los mismos; el fácil Acceso significa el “Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen” (Mercado, 2011, pág. 59). Asimismo la conservación de documentos también es un factor muy relevante, se trata de custodiar sin dejar que los documentos se deterioren y lo más importante no correr el riesgo de que los documentos se extravíen, puesto que su conservación son “Acciones orientadas a gestionar los depósitos documentales junto con el conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido”(Mercado, 2011, pág. 58).

“El Decreto Legislativo N° 1310 donde establece el Modelo de Gestión Documental” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017). Define algunos principios los mismos que se citan a continuación:

Transparencia y apertura de datos

“La implementación de un MGD, contribuye a que las entidades cuenten con documentos fiables que evidencien el desarrollo de sus actividades, promoviendo la transparencia y apertura de datos en sus actos en forma clara, abierta y precisa” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

Integración

“La entidad integra el MGD a su gestión estratégica desde una perspectiva sistémica, satisfaciendo los requisitos de gestión de documentos de los diferentes procesos y sistemas de gestión implementados en la entidad” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

Seguridad

“Los documentos, con independencia de su forma, estructura y soporte, contienen información relevante para la entidad, motivo por el cual deben ser gestionados como cualquier otro activo valioso, asegurando su integridad, disponibilidad y confidencialidad” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

Ecoeficiencia

“Promueve la adopción de medidas de ecoeficiencia, buscando minimizar el consumo de recursos y el impacto negativo en el ambiente, sin afectar la calidad de los procesos y servicios, todo ello de manera consistente con la normatividad vigente” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

Mejora continua

“La supervisión, revisión y mejora continua del desempeño del MGD, permite identificar oportunidades que contribuyan a aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de la entidad” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

El autor Nuñez “considera las siguientes ventajas de la digitalización de documentos”

(Nuñez, 2019).

Seguridad

“Previene la pérdida o deterioro ante cualquier desastre o siniestro (incendios, atentados, robos, etc.) y ante factores externos (humedad, suciedad, tiempo, etc.)” (Nuñez, 2019).

Integridad total del archivo electrónico

“No es posible la sustracción ni la alteración de los documentos, es decir, las imágenes se mantienen tal cual están en la documentación física” (Nuñez, 2019).

Acceso inmediato a su información

“La ubicación de los documentos se obtiene inmediatamente en el computador, ahorrando horas de búsqueda manual” (Nuñez, 2019).

Reducción de espacio

“Se pueden utilizar importantes áreas de su institución al ser liberadas” (Nuñez, 2019).

Información compartida

“Un expediente pueden ser consultado por varios usuarios a la vez, desde diferentes lugares” (Nuñez, 2019).

Seguridad electrónica

“Pueden restringirse permisos para determinados usuarios que vean solo la información que les corresponde” (Nuñez, 2019).

Variable gestión administrativa

La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de

servicios públicos del Estado. (Zamora & otros, 2018). Y (Leonard, 2001, pág. 47) explica que la administración es la “acción de administrar para la consecución de tramitar un asunto, es acción y efecto de administrar que es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”

Por lo consiguiente se puede decir que la gestión administrativa en una entidad se encarga de gestionar todas las etapas de los procesos utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de cumplir sus metas. En conclusión, se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una entidad.



Figura 1 Proceso administrativo: Interacción de las funciones administrativas

De igual forma, el autor Anzola refiere que la gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2010, pág. 16).

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019, pág. 2) .

“La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas” (Raffino, 2020).

Organización

“Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, en miras de garantizar su oportuna recuperación” (Mercado, 2011, pág. 58).

Se emplea para la distribución de responsabilidad otorgada a los empleados con la cual se genera vínculos entre los ellos. Requiere que todas las ideas sean colocadas de manera ordenada para ser ejecutadas de manera sistemática. (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019, pág. 5)

Control administrativo

“Los controles administrativos implican todas las medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización” (Vivanco, 2017).

controlar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la empresa. Esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por el directorio. (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019, pág. 5)

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020?

Problemas específicos

¿De qué manera el fácil acceso de documentos se relaciona con organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020?

¿De qué manera la conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar como la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Definir como el fácil acceso de documentos se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020.

Determinar si la conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

El fácil acceso de documentos se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020

La conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Una vez planteado el problema de investigación y los objetivos a alcanzar, se establecieron los procedimientos de orden metodológico que permitieron ejecutar la investigación. La presente investigación se dará de manera descriptiva y correlacional ya que los estudios descriptivos según Behar “Este tipo de investigación, sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos” (Behar, 2008, pág. 17).

El estudio correlación “El investigador pretende visualizar cómo se relacionan diversos fenómenos, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada” (Behar, 2008, pág. 19).

Asimismo, el enfoque de nuestra investigación es cuantitativo puesto que para los autores (Cardenas, y otros, 2017) afirman: “La investigación cuantitativa es aquella donde se recogen y analizan datos cuantitativos”, por dicha razón no es necesario realizar una investigación experimental, además como el objetivo de la tesis es mejorar la gestión administrativa mediante la digitalización de documentos; por ello el diseño utilizado en la presente investigación es no experimental-transversal.

“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 149).

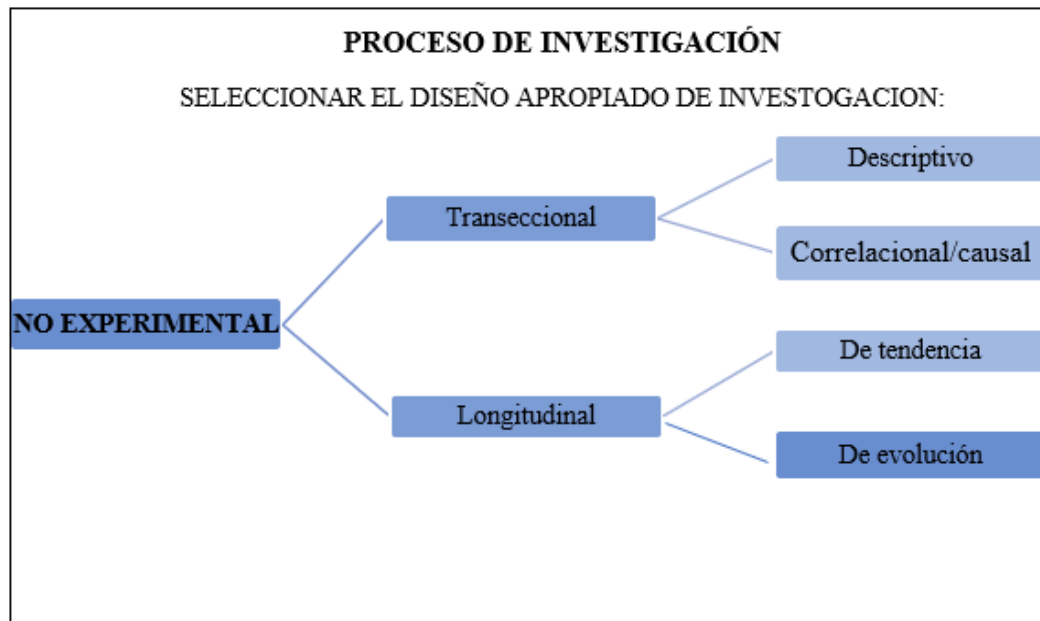


Figura 2 Diseños no experimentales de investigación

Asimismo, los autores Hernández, Fernández y Baptista en su libro Metodología de la investigación refieren que los “diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables, el procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar descripción” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 152).

Siendo necesario, para la investigación la elaboración de la matriz de operacionalización puesto que consideramos que es la estructura del presente trabajo, asimismo se elaboró la matriz de consistencia (ver anexo 03).

Tabla 1 *Matriz Operacionalización de la variable*

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE UNA TESIS					
VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO	
Variable 1 Digitalización de documentos	“Se identifica como “proceso de digitalización”, al conjunto de actividades que se realizan para lograr el objetivo de seleccionar, capturar, organizar, procesar, diseminar y preservar documentos en formatos y contextos digitales”. (Espindola & Pedro, 2014, pág. 10)	Fácil Acceso de documentos “Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen”. (Mercado, 2011, pág. 59)	Cantidad de documentos.	¿Emite y recibe documentos diariamente?	
			Cumplimiento de plazos.	¿Cumplen con el plazo de atención en los trámites documentarios?	
			Tiempo de demora.	¿La respuesta a un documento interno de un Área a otra se entrega en la fecha solicitada?	
				¿Cree usted que de trabajar con documentos de forma digital ayude a minimizar los tiempos de tramite?	
			Cantidad de registro de usuarios en el sistema.	¿Es fácil de usar el sistema Intranet Los Olivos?	
		Número de consultas diarias.	¿El sistema permite consultar documentos de meses o años anteriores?		
			Conservación de documentos “Acciones orientadas a gestionar los depósitos documentales junto con el conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido”.(Mercado, 2011, pág. 58)	Organización de inventarios.	¿Qué hace con los documentos luego de ser proveídos o atendidos por el área?
				Años de conservación.	¿Tiene en su área expedientes o documentos hasta de cinco años anteriores?
				Infraestructura adecuada.	¿Cómo califica la infraestructura donde se almacena los documentos?
				Cantidad de tramites atendidos en el sistema.	¿Los documentos que ingresan al sistema se almacenan automáticamente?
Variable 2 Gestión administrativa	La gestión administrativa según el autor Chiavenato en su libro Introducción a la teoría general de administración, es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización optima de recursos. (Chiavenato, 2006)			Organización “Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, en miras de garantizar su oportuna recuperación”.(Mercado, 2011, pág. 58)	Cantidad de documento no atendidos.
		Directivas.	¿Cuentan con un procedimiento para archivar los documentos físicos en su área?		
		Numero de documentos derivados a diferentes áreas.	¿Cuenta con un manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales?		
		Control administrativo “Los controles administrativos implican todas las medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización”. (Vivanco, 2017)	Formas de envió.	¿Qué método de envió utiliza para derivar documentos?	
			Numero de reclamos mensual.	¿La seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo?	

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

“La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar” (Ventura, 2017, pág. 5). La población está constituida por el total del personal administrativo que labora en la municipalidad distrital de Los Olivos, que consta de 433 colaboradores, Puesto que la población es el conjunto de los elementos que sirven para recolectar información referente al presente trabajo de investigación, que es mejorar la digitalización en la Municipalidad distrital de Los Olivos.

SEDE CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS					
Descripción general de las instalaciones					
La Sede Central de la Municipalidad Distrital de Los Olivos cuenta con 1 pabellón, el cual cuenta con 4 pisos en su interior. Está ubicado en la Av. Carlos A. Izaguirre Nro. 813, Los Olivos, Lima – Perú. Según la información proporcionada por la Gerencia de Recursos Humanos y la Subgerencia de Logística y Patrimonio, el número total de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos de la Sede Central para el año 2019 fue de un promedio de 429 trabajadores en las diferentes modalidades laborales.					
PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS					
Mes	REG° 1057-CAS	REG° 728	REG° 276	LOCADORES	TOTAL
ENERO	29	25	74	300	428
FEBRERO	29	25	75	300	429
MARZO	30	25	73	300	428
ABRIL	30	29	72	300	431
MAYO	29	30	74	300	433
JUNIO	29	31	73	300	433
JULIO	34	31	72	290	427
AGOSTO	30	31	72	290	423
Fuente: Gerencia de Recursos Humanos y la Subgerencia de Logística y Patrimonio de la MDLO.					
El horario de trabajo establecido en el la Municipalidad Distrital de Los Olivos, es el siguiente: De lunes a viernes:					

Figura 3 Identificación del numero de la población

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernandez, Fernadez, & Baptista, 2010, pág. 172). Así como para el (INEI) “La muestra representa la relación de las unidades de la población que va ser

investigada, es decir, de donde se va seleccionar la muestra”(Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

El personal administrativo es responsable de la custodia y manejo de información en las áreas administrativas, por lo tanto, se desea estimar la muestra representativa del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de los Olivos, con una variabilidad positiva de 90% y su nivel de significancia es del 10%, Para mostrar la importancia de encontrar nuestra muestra representativa aplicaremos la fórmula de población finita en el siguiente caso.

Donde los datos son:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza

P = Variabilidad positiva

Q = Variabilidad negativa

N = Tamaño de la población

e = Error 0.05

Donde:

n =?

$Z=95\% = 1.96$

$P= 90\% = 0.9$

$$Q = 10\% = 0.1$$

$$N = 433$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Aplicando datos en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.9 \times 0.1 \times 433}{0.05^2(433 - 1) + 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$n = 105.0028$$

$$n = 105$$

Para identificar el procedimiento desde la recepción en el área de Mesa de Partes hasta la culminación de su atención, por lo tanto, la muestra está constituida de forma aleatoria de la siguiente manera cuya suma es 105 personas:

- 25 funcionarios
- 50 secretarías, asistentes y técnicos
- 20 Colaboradores de Mesa de Partes
- 10 Archivísticos

Por lo tanto, el tamaño de la muestra a encuestas son 105 personas colaboradores administrativos en la Municipalidad Distrital de Los olivos.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Encuesta

“Es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano” (Lopez & Fachelli, 2015, pág. 35). En nuestra investigación se utiliza esta técnica porque es la más aplicada por los investigadores para analizar los datos descriptivos, (ver anexo 05).

El instrumento diseñado para las variables digitalización de documentos y gestión administrativa se sometió a la validez de jueces y de expertos; según (Behar, 2008, pág. 73) “una escala confusa no puede tener validez, lo mismo que en una escala que esté midiendo, a la vez e indiscriminadamente, distintas variables superpuestas. Una escala tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir”. Los criterios que se tuvieron en cuenta para la evaluación del instrumento fueron: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, coherencia, consistencia, conveniencia y metodología, luego se sometió a la validación de 3 expertos, integrado por docentes que laboran en la Universidad Privada del Norte, quienes lo valoraron de la siguiente forma:

Tabla 2
Validez de los cuestionarios según expertos

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Experto 1: Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres	Hay suficiencia	Es aplicable
Experto 2: Raúl Bacigalupo Lago	Hay suficiencia	Es aplicable
Experto 3: Mauricio Acevedo	Hay suficiencia	Es aplicable

Prueba de confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios Digitalización de documentos y Gestión administrativa han sido evaluados a través del coeficiente Alfa de Cronbach, “requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 302).

Tabla 3
Estadísticos de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,870	,871	15

En el resultado obtenido del análisis de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach en La tabla N° 3 tiene un valor de 0,870, lo que muestra que tiene un grado de confiabilidad bueno, por lo que indica que el instrumento es confiable.

2.4. Procedimiento

En la presente investigación se aplicó como técnica de instrumento la encuesta, la misma que está formulada por 15 preguntas que nos permitirá conocer las dimensiones de la variable Digitalización de documentos y la variable de la gestión administrativa, la investigación se desarrollará en tres fases:

- La primera fase: Consiste en la elaboración de un cuestionario y posterior validación por los expertos de la Universidad Privada del Norte.
- La segunda fase: Se realizó la aplicación de la encuesta a 25 funcionarios, 50 secretarías, asistentes y técnicos, 20 colaboradores de mesa de parte y 10 archivísticos a través de una encuesta virtual formulario Google.
- La tercera fase: Consiste en la evaluación y procesamiento de resultados en el software IBM SPSS, validando la fiabilidad con el Alfa de Cronbach.

2.5. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación en la Municipalidad distrital de los olivos, se solicitó la autorización correspondiente del representante legal, se informó a los colaboradores participantes la finalidad de la encuesta respondiendo así de forma voluntaria y por parte de los investigadores reservando la identidad de los participantes; de igual forma se validó mediante la aplicación del instrumento de alfa de Cronbach asimismo respetamos los derechos de los autores de libros, tesis e información electrónica, por lo que se ha citado de manera correcta según con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association, sexta edición.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se realizó una encuesta formulada por 15 preguntas a 105 colaboradores que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, dichos datos se procesaron mediante el uso de la herramienta software IBM SPSS (Ver Anexo 05), asimismo se analizó el coeficiente de correlación Rho-Spearman que mide la relación estadística entre dos variables.

Tabla 4
Estadísticos de los elementos del cuestionario

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
Emite y recibe documentos diariamente	4,46	,665	105
Cumple con el plazo de atención en los tramites documentarios	2,80	1,172	105
La respuesta a un documento interno de un área a otra se entrega en la fecha solicitada	3,37	1,040	105
Cree usted que de trabajar con documentos de forma digital ayuda a minimizar los tiempos en el tramite	4,45	,866	105
Es fácil de usar el sistema intranet Los Olivos	4,41	,661	105
El sistema permite consultar documento de meses o años anteriores	4,52	,666	105
Que hace con los documentos después de ser proveídos o atendidos por el área	2,81	,482	105
Tiene en su área expedientes o documentos hasta de 5 años anteriores	4,13	,821	105
Como califica la infraestructura donde se almacena los documentos	3,65	,961	105
Los documentos que ingresan al sistema se almacén automáticamente	4,49	,557	105
El motivo por el cual se le ha sido difícil encontrar documentos en su propia área se debe	2,83	,914	105
Cuentan con un procedimiento para archivar documentos físicos en su área	3,59	1,238	105
Cuenta con un manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales	3,87	1,161	105
Que método de envío utiliza para derivar documentos	2,75	,533	105
La seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo	4,37	,858	105

Prueba de normalidad

Mediante la prueba de normalidad se determinará si se utilizara la estadística paramétrica o no paramétrica, puesto que la paramétrica tenemos presuposiciones dadas es decir la distribución de datos y la segunda es la homogeneidad de datos; la prueba de normalidad Kolmogorov significa “Conocida como prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50” (Romero, 2016, pág. 36).

Tabla 5
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Digitalización de documentos	,169	105	,000	,918	105	,000
Gestión administrativa	,190	105	,000	,883	105	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 5 los resultados de la prueba de normalidad de las variables, donde podemos notar que para la variable digitalización de documentos se obtuvo un valor de estadístico de 0.169 con un p. valor 0.000, y la variable gestión administrativa se obtuvo un valor estadístico de 0.190 con un p. valor 0.000, lo cual indica que es menor al Alpha (0.05), lo cual indica que los datos de las variables no siguen una distribución normal y se utilizará Estadística No Paramétricas. Es decir, para esta variable se va utilizar Rho-Spearman.

Asimismo, se analiza la confiabilidad de las dimensiones de las variables por separado, para la fiabilidad de las dimensiones del Fácil Acceso de documentos y Conservación de documentos de la variable digitalización de documentos y para la fiabilidad de las dimensiones organización y Control Administrativo de la variable gestión administrativa.

Resultados descriptivos por dimensión

Para el análisis de resultados de la presente investigación, se hará uso de un análisis de frecuencia de datos. Para ello se utilizará los datos de los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Los Olivos, el análisis de los resultados se hará por dimensión, considerando que cada variable está conformada por 2 dimensiones.

Para la variable dependiente digitalización de documentos las dimensiones son: Fácil Acceso de documentos y conservación de documentos, para la variable independiente gestión administrativa se consideraron las siguientes dimensiones: Organización y control administrativo.

Dimensiones de la variable Digitalización de documentos

Tabla 6
Análisis de la dimensión fácil acceso de documentos

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	64	61%
De acuerdo	4	31	30%
Ocasionalmente	3	5	5%
En desacuerdo	2	3	3%
Totalmente en desacuerdo	1	2	2%
TOTAL		105	100%

Interpretación: En los resultados que hacen referencia a la dimensión Fácil Acceso de documentos, se puede apreciar en la tabla N° 6, que un 61% de la muestra, establece que está totalmente de acuerdo, un 30% de acuerdo y un 5% está ocasionalmente. Asimismo, se obtuvo un puntaje menor de 3% en desacuerdo y 2% totalmente desacuerdo, lo cual indica que trabajar con documentos de forma digital ayude a minimizar los tiempos de trámite.

Tabla 7
Análisis de la dimensión de conservación de documentos

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	38	36%
De de acuerdo	4	48	46%
Ocasionalmente	3	14	13%
En desacuerdo	2	5	5%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		105	100%

Interpretación: En los resultados que hacen referencia a la dimensión conservación de documentos, se puede apreciar en la tabla N° 7, que un 36% de la muestra, establece que está totalmente de acuerdo, un 46% de acuerdo y un 13% ocasionalmente. Asimismo, se obtuvo un puntaje menor de 5% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo, lo cual indica que tienen en su área documentos de hasta cinco años anteriores, que la infraestructura donde se almacena los documentos no es buena y es por eso que se genera el deterioro.

Dimensiones de la variable Gestión administrativa

Tabla 8
Análisis de la dimensión organización

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	39	37%
De de acuerdo	4	33	31%
Ocasionalmente	3	18	17%
En desacuerdo	2	10	10%
Totalmente en desacuerdo	1	5	5%
TOTAL		105	100%

Interpretacion: En los resultados que hacen referencia a la dimensión organización, se puede apreciar en la tabla N° 8, que un 37% de la muestra, establece que está totalmente de acuerdo, un 31% de acuerdo y un 17% ocasionalmente. Asimismo, se obtuvo un puntaje menor de 10% en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo, lo cual indica que la mayoría están totalmente en desacuerdo con el procedimiento para archivar documentos y el manual o reglamento interno, esto genera que no se cuenta con una cultura digital integrada.

Tabla 9
Análisis de la dimensión de control administrativo

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	60	57%
De de acuerdo	4	29	28%
Ocasionalmente	3	11	10%
En desacuerdo	2	5	5%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		105	100%

Interpretacion: En los resultados que hacen referencia a la dimensión control administrativo, se puede apreciar en la tabla N° 9, que un 57% de la muestra, establece que está totalmente de acuerdo, un 28% de acuerdo y un 10% ocasionalmente. Asimismo, se obtuvo un puntaje menor de 5% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo, lo cual indica que la mayoría están totalmnete de acuerdo con la seguridad del sistema que maneja la entidad. Lo que significaría la información que se almacena en el sistema es segura.

Prueba para definir la Hipótesis General

Para realizar la correlación entre las variables y sus dimensiones se tomará en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. En cada caso se utilizará la prueba adecuada siguiendo los resultados anteriores de las pruebas de normalidad.

La hipótesis general se definió como: La digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.

Tabla 10
Prueba de correlación entre Digitalización de documentos y Gestión administrativa

		Digitalización de documentos	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Digitalización de documentos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,723**
		N	105
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,723** 1,000
		N	105

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

Interpretación: Según la tabla N° 10, observamos que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables digitalización de documentos y gestión administrativa se obtiene un valor estadístico $r_s = 0,723$, lo cual significa correlación alta, esto puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que a más cantidad de digitalización de documentos mejora la gestión administrativa en la municipalidad Distrital de Los Olivos.

Prueba para definir la Hipótesis Especifica

La hipótesis especifica se definió como: El fácil acceso de documentos se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Tabla 11

Prueba de correlación entre Instrumento la dimensión fácil acceso y organización

			Fácil Acceso de documentos	Organización
	Fácil Acceso de documentos	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	105	105
	Organización	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

Interpretación: Según la tabla N° 11, observamos que el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones fácil acceso de documentos y organización se obtiene un valor estadístico $r_s = 0,705$, lo cual significa correlación alta, esto clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación específica y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que a un mejor acceso a los documentos digitales mejor será la organización en la municipalidad Distrital de Los Olivos.

Prueba para definir la Hipótesis Especifica

La hipótesis específica se definió como: La conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Tabla 12

Prueba de correlación entre Instrumento control administrativo y conservación de documentos

			Control Administrativo	Conservación de documentos
Rho de Spearman	Control Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Conservación de documentos	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

Interpretación: Según la tabla N° 12, observamos que el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones conservación de documentos y control administrativo se obtiene un valor estadístico $r_s = 0,628$ lo cual significa correlación moderada, esto puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación específica la conservación de documentos está relacionado con el control administrativo en la municipalidad Distrital de Los Olivos y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Soto, 2019), ya que su investigación se basó en determinar si existe correlación entre digitalización de documentos y seguridad de la información, aplicando una investigación básica con un diseño no experimental de nivel correlacional, utilizo la encuesta como instrumento para la obtención de sus resultados, entonces, se llegó a la conclusión que hay relación directa entre Digitalización de documentos y Seguridad de la información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte, 2019, quienes señalan que la digitalización de documentos es tan necesaria en una organización como la que se plantea en la presenta investigación.

Asimismo, Cardenas, en su objetivo de investigación se basó en “determinar el efecto de la aplicación de un sistema de gestión documental digital en la reducción del tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos” (Cardenas, 2016). Utilizando el tipo de investigación descriptivo y explicativo; y su diseño del proyecto es del tipo pre-experimental, apoyándose con el instrumento de una encuesta, llegando a identificar los procesos para la gestión documental en la Universidad San Pedro,

ambos autores señalan que la digitalización de documentos es tan necesaria en una organización como la que se plantea en la presenta investigación.

Finalmente, (Gonzales, 2018) afirma en su investigación que las plataformas de gestión documental son una alternativa de ahorro de papel, acelerar la atención de un trámite y conllevaría a no contaminar el medio ambiente, los resultados con la prueba de chi-cuadrado de Pearson demuestran que las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao. En nuestra investigación los resultados del instrumento demuestran que en la Municipalidad Distrital de Los Olivos se recibe y emite documentos de manera muy frecuentemente además tiene dificultades para el cumplimiento de plazos en la atención de tramites documentarios.

4.2 Conclusiones

La presente investigación se desarrollo en base a la estadística descriptiva correlacional, identificando que a través de la digitalización mejoraría la gestión administrativa porque se logra una mejor conservación, acceso rápido a los documentos digitales, fluidez de la información y permite cumplir con los plazos de atención a los contribuyentes. Asimismo, se determinó que existe una aceptable correlación determinada por la prueba estadística de Rho-Spearman de $r_s = 0,723$, lo cual significa una correlación alta, con valor de $p=0.000$ validando la hipótesis general y afianzando el objetivo principal de la investigación, donde se afirma que la digitalización de documentos tiene una relación con la gestión administrativa la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima-Perú.

También se determinó cómo el fácil acceso de documentos se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima - Perú, 2020, pues a través de la prueba estadística de Spearman se obtuvo un valor estadístico $r_s = 0,705$, lo que representa un nivel positivo alto entre las dimensiones, lo cual confirma la primera hipótesis específica de la investigación.

Finalmente se concluye que existe relación directa entre la conservación de documentos y el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman con valor de $p=0.628$, que representa un nivel positivo entre las dimensiones, lo cual confirma la segunda hipótesis específica de la investigación.

REFERENCIAS

- Alvarez, R. (21 de marzo de 2018). *Xataka*. Recuperado el 27 de setiembre de 2020, de <https://www.xataka.com/otros/46-museos-y-bibliotecas-que-han-digitalizado-todo-su-conocimiento-humano>
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. McGrawhill.
- Archivo General de la Nación. (2019). *Archivo General de la Nación*. Recuperado el 2019, de Archivo General de la Nación: <http://agn.gob.pe/portal/institucional/1537296680-presentacion>
- Archivo General de la Nación. (2019). *Archivo General de la Nación*. Recuperado el 2019, de <http://agn.gob.pe/portal/institucional/1537296680-presentacion>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Argentina: Shaom.
- Cardenas, L. (2016). *Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Cardenas, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., del Rosario, F., & Jarquín, S. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*.
- Castro, A. (2011). *Digitalizacion y archivos*. España: Universidad de Coruña.
- Cerillo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones publicas. *Gestion y analisis de politicas publicas*, 14. doi:10.24965/gapp.v0i19.10515
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGrawhill.

- Chirinos, D. (2017). Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD. *Tesis de licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Lima.
- Decreto Legislativo N° 1310. (2017). *Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Diario Financiero. (6 de Noviembre de 2018). El estado digital ya es una realidad. *Digitalización de los servicios publicos*.
- Escandon, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la ciudad de Quito*. Universidad Internacional del Ecuador, Quito.
- Espindola, J., & Pedro, U. (2014). El proceso de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas.
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (Junio de 2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2002). Directrices para proyectos de digitalización. 174.
- Gomez, J. (2015). *Propuesta de gestión electrónica de documentos en el departamento de personal de la oficina de planificación del sector universitario (OPSU)*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Gonzales, S. (2018). *Eficiencia de los sistemas de gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao*. Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Monterrey, Mexico: MCGRAW-HILL.

- Herrera, E. (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/>
- Jaramillo, O., Betancur Roldán, M., & Marin Agudelo, S. (2018). La Archivística como profesión. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 244.
- Lampreable, B. (2008). Metodología de Digitalización de Documentos.
- Ley del sistema Nacional de Archivos. (11 de 06 de 1991). Diario Oficial el Peruano. *Ley N°25323*. Lima, Lima, Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Ley N° 27658. (2002). Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mercado, B. (2011). Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos.
- Moreno Orjuela, J. O. (2018). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión documental. *Universidad Santo Tomas Colombia*, 2.
- Morillo, D. (2015). *Implementación de un sistema de digitalización y gestión documental (DMS) para la empresa textil Vicunha S.A- Ecuador*. Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Murcia, D., Guillen, A., & Martinez, S. (2018). *Propuesta Para La Implementación Del Proceso De Digitalización Documental Certificada Para La Empresa RTVC Sistemas De Medios Públicos En El Proceso Gestión De Proveedores*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.

- Nuñez, J. J. (2019). Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Tecnológica del Peru, Lima.
- Presidencia de consejo de ministros. (2017). Modelos de gestión documental. *Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310* .
- Raffino, M. (27 de Agosto de 2020). *Concepto de Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* , 36.
- Soto, M. (2019). *Digitalización de Documentos y Seguridad de la Información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria.
- Vivanco, M. (2017). Procedimientos como herremientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Zamora, W., & otros, y. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo FELIPE BALDOMERO CASTILLO ALFARO, Identificado con DNI N° 10683246, en mi calidad de ALCALDE de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, con R.U.C N° 20131368667 ubicado en el distrito de Los Olivos - Lima – Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita VASQUEZ PAREDES MAGALI SIBETH, identificado con DNI N°46772836 y a la Srta. LOPEZ SANCHEZ JOHANA SHIRLEY, identificada con DNI N° 46061572, ambas con bachiller en la carrera profesional de Administración, para que utilicen la siguiente información de la entidad:

- SIMI WEB
- Sistema intranet Los Olivos
- Archivo documentario de la entidad
- Directivas de archivos
- Entrevista al personal de la entidad

con la finalidad de que pueda desarrollar su ()Trabajo de Investigación, (X)Tesis o ()Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de()Bachiller, ()Maestro,()Doctor o (X)Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC
- () *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covit19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes 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.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LOS OLIVOS

Felipe B. Castillo Alfaro
ALCALDE

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 10683246

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

[Signature]

Firma del Bachiller
DNI: 46772836

[Signature]

Firma del Bachiller
DNI: 46061572

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				

ANEXO N° 02

DECALOGO DE ECOFICIENCIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS



ANEXO N° 03

FORMATO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA DE TESIS								
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO	MARCO TEÓRICO	BIBLIOGRAFÍA
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Variable 2	Método	Índice	Referencia Bibliográfica
LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA-PERÚ, 2020	¿Cómo la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020?	Determinar como la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.	La digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.	Digitalización de documentos 1.Fácil acceso de documentos 2.Conservación de documentos	Gestión administrativa 1.Organización 2.Control administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental-transversal Tipo de investigación: Descriptivo Correlacional Técnicas: instrumento de recaudación de datos: Cuestionario. Técnicas e instrumentos de procedimiento y análisis de información. Software SPSS Población: 433 colaboradores administrativos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Muestra: Forma aleatoria de 105 colaboradores administrativos. 	Capítulo I Introducción 1.1 Realidad. Problemática. 1.2 Formulación del Problema. 1.3 Objetivos. 1.4 Hipótesis. Capítulo II Metodología 2.1 población y muestra 2.2 Tipo de investigación. 2.3 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos. Capítulo III Resultados Capítulo VI Anexo	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . Mexico: McGrawhill. Espindola, J., & Pedro, U. (2014). El proceso de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas. Mercado, B. (2011). Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos. Vivanco, M. (2017). Procedimientos como herramientas de control interno de una organización. <i>Revista Universidad y Sociedad</i> .
	Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos					
	¿De qué manera el fácil acceso de documentos se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020?	Definir como el fácil acceso de documento se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020	El fácil acceso de documentos se relaciona con la organización en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020	D1	Fácil Acceso			
¿De qué manera la conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, 2020?	Determinar si la conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lima - Perú, ¿2020?	La conservación de documentos se relaciona con el control administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020.	D2	Conservación de documentos	Gestión de la eficiencia			

ANEXO N° 04

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mg. Raul Bacigalupo Lago
 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: MAGISTER
 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Docente - Universidad Privada del Norte
 1.4 TÍTULO DE LA DE INVESTIGACIÓN: LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA MEJORA DE LA
 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS
 OLIVOS, LIMA-PERU, 2020*
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Instrumento de recolección de datos
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Elaboración propia
 1.7 PARA OBTENER EL TÍTULO DE: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE VALIDACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	x				
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica	x				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		x			
4. Organización	Existe una organización lógica	x				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		x			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar				x	
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	x				
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos	x				
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema	x				
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados	x				
TOTAL - PARCIAL		40	4		2	

Puntuación:

- De 10 – 20 No válido, reformular
 De 21 – 30 No válido, modificar
 De 31 – 40 Válido, mejorar
 De 41 – 50 Válido, aplicar ✓

Observaciones: Se recomienda adecuar las preguntas para codificar las respuestas en una misma escala para su posterior procesamiento.

Lima, 27 de Setiembre de 2020



Firma del Experto

Raul Santiago Bacigalupo Lago

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Luis Ricardo Cárdenas Torres

1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: MAGISTER

1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Docente - Universidad Privada del Norte

1.4 TÍTULO DE LA DE INVESTIGACIÓN: "LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA MEJORA DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA-
PERU, 2020"

1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Instrumento de recolección de datos

1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Elaboración propia

1.7 PARA OBTENER EL TÍTULO DE: Licenciado en Administración


II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE VALIDACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado		X			
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica		X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X				
4. Organización	Existe una organización lógica	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	X				
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos		X			
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema		X			
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados		X			
TOTAL - PARCIAL	45	25	20			

Puntuación:

De 10 – 20	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 – 30	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 – 40	<input type="checkbox"/>	Válido, mejorar
De 41 – 50	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

Observaciones:

Firma del Experto: 

Nombres y Apellidos Luis Ricardo Cárdenas Torres

Lugar y fecha: Los Olivos 28 de septiembre de 2020



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mauricio Acevedo Carrillo _____
- 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: Doctor en Ciencias de la Educación _____
- 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Docente Tiempo Completo UPN
- 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "La digitalización de documentos para la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020"
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Magali Sibeth Vásquez Pares y Johana Shirley López Sánchez
PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	✓				
10.METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	✓				
TOTAL, PARCIAL						

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
- De 21 a 30: No válido, modificar
- De 31 a 40: Válido, mejorar
- De 41 a 50: válido, aplicar

OBSERVACIONES:.....
.....

Lugar y fecha: _____

Firma: _____



ANEXO N° 05

Encuesta para conocer la situación actual de la Gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Los Olivos

En la presente se solicita su apoyo para desarrollar la siguiente encuesta, la cual tiene como objetivo recolectar información sobre la situación actual de la Gestión documental digital en la municipalidad distrital de los olivos.

I.- Cuerpo de la Encuesta

1.- ¿Emite y recibe documentos diariamente?

1. Nunca
2. Raramente
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente.

2.- ¿Cumplen con el plazo de atención en los trámites documentarios?

1. Nunca
2. Raramente
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente.

3.- ¿La respuesta a un documento interno de un área a otro se entrega en la fecha solicitada?

1. Nunca

2. Raramente
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente.

4.- ¿Cree usted que de trabajar con documentos de forma digital ayude a minimizar los tiempos de atención en el trámite?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ocasionalmente
4. Deacuerdo
5. Totalmente de acuerdo

5. ¿Es fácil de usar el sistema Intranet Los Olivos?

1. Muy difícil
2. Difícil
3. Neutral
4. Fácil
5. Muy fácil

6.- ¿El sistema permite consultar documentos de meses o años anteriores?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente.

7.- ¿Qué hace con los documentos luego de ser proveídos o atendidos por el área?

- Elimina o recicla.
- Se escanea y almacena en un dispositivo externo y archiva.
- Se envía al archivo pasado el periodo establecido.

8.- ¿Tiene en su área expedientes o documentos hasta de cinco años anteriores?

1. Nunca
2. Raramente
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente

9.- ¿Cómo califica la infraestructura donde se almacena los documentos?

1. Muy malo
2. Malo
3. indeciso
4. Bueno
5. Muy bueno

10.- ¿Los documentos que ingresan al sistema se almacenan automáticamente?

1. Nunca
2. Raramente
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente

11.- ¿El motivo por el cual le ha sido difícil encontrar documentos en su propia área se debe a?

1. Los documentos se deterioran y se desechan
2. No se cuenta con estantes y mobiliario de almacenamiento
3. No se cuenta con una cultura digital integrada
4. Los documentos se extravían por el uso de otros usuarios

12.- ¿Cuenta procedimiento para archivar documentos físicos en su área?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente.

13. ¿Cuenta con un manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente

14.- ¿Qué método de envío utiliza para derivar documentos?

1. Documento impreso
2. Sistema institucional SIMIWEB
3. Correo electrónico (Corporativo)

15.- ¿La seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ocasionalmente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ANEXO N° 06

Resultados de encuesta en Tablas e Ilustraciones con SPSS

P1. ¿Emite y recibe documentos diariamente?

Tabla 13
Emite y recibe documentos diariamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	10	9,5	9,5	9,5
Frecuentemente	37	35,2	35,2	44,8
Válidos Muy frecuentemente	58	55,2	55,2	100,0
Total	105	100,0	100,0	

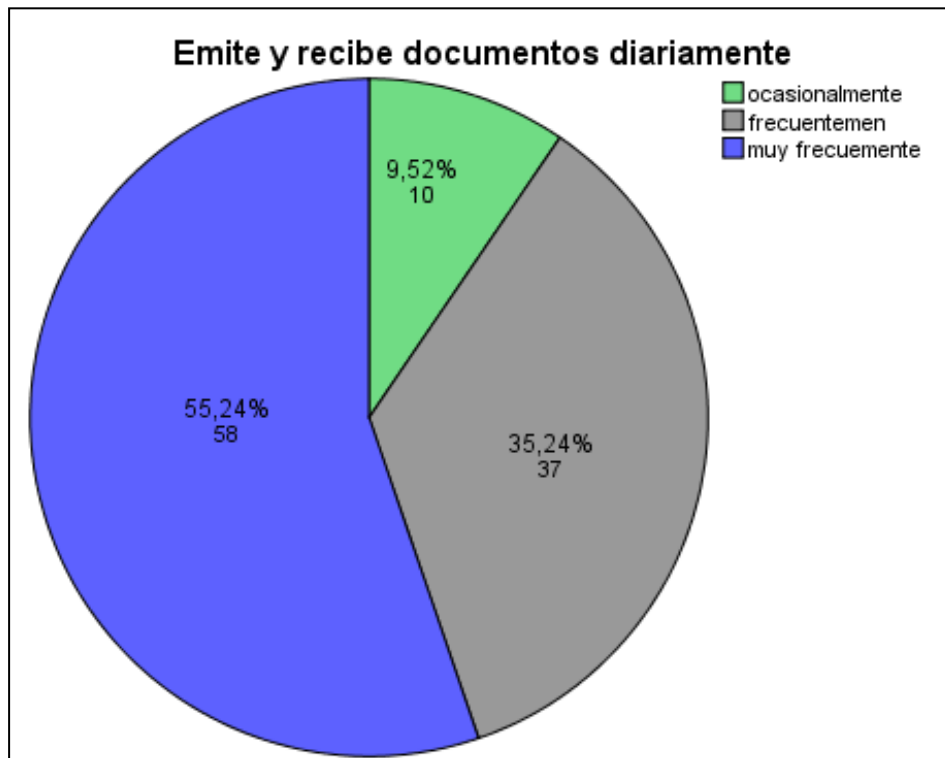


Figura 4 Análisis de emisión y recepción de documentos

Interpretación: Según la tabla 5 figura 4 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos el 55.2%

manifiestan que reciben y emiten documentos diariamente de manera muy frecuente, el 35.2% manifiestan que reciben y emite documentos diariamente de manera frecuente y solo el 9.5% manifiestan que reciben y emiten documentos diariamente de manera ocasional, al interpretar estos resultados llegamos a la conclusión de que en dicha entidad se emiten y reciben documentos con mucha frecuencia, lo cual amerita la necesidad de trabajar con documentos digitales para una mejor fluidez de la información.

P2. ¿Cumple con el plazo de atención en los tramites documentarios?

Tabla 14
Plazo de atención en los tramites documentarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	18	17,1	17,1	17,1
Frecuentemente	22	21,0	21,0	38,1
Ocasionalmente	36	34,3	34,3	72,4
Válidos Raramente	21	20,0	20,0	92,4
Nunca	8	7,6	7,6	100,0
Total	105	100,0	100,0	

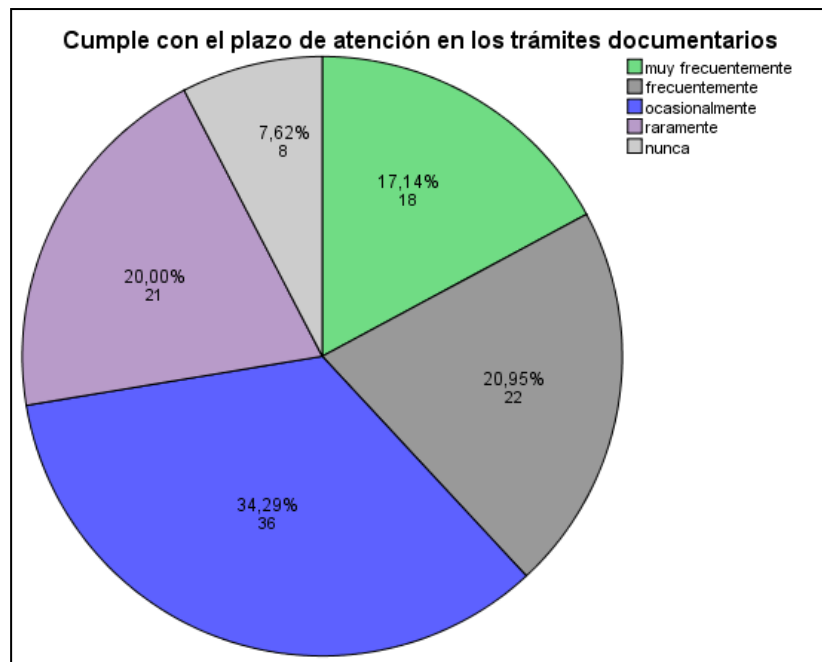


Figura 5 Análisis de plazo de atención a los tramites documentarios

Interpretación: Según la tabla 6 figura 5 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 61.9% (ocasionalmente 34.3%, raramente 20% y nunca 7.6%) tienen dificultades para cumplir con los plazos en la atención de los tramites y el 38.1% (frecuentemente 21% y 17.1% muy frecuentemente) manifiestan que cumplen con el plazo de atención en los tramites documentarios, de los resultados obtenidos nos permite identificar que hay retrasos en los cumplimientos de plazos, trabajar con documentos digitales ayudaría a contar con información al alcance de los colaboradores para así lograr dar respuesta dentro de los plazos establecidos.

P3. ¿La respuesta a un documento interno de un área a otra se entrega en la fecha solicitada?

Tabla 15

Respuesta a un documento interno de un área a otra se entrega en la fecha solicitada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	8	7,6	7,6	7,6
Frecuentemente	10	9,5	9,5	17,1
Ocasionalmente	32	30,5	30,5	47,6
Raramente	45	42,9	42,9	90,5
Nunca	10	9,5	9,5	100,0
Total	105	100,0	100,0	

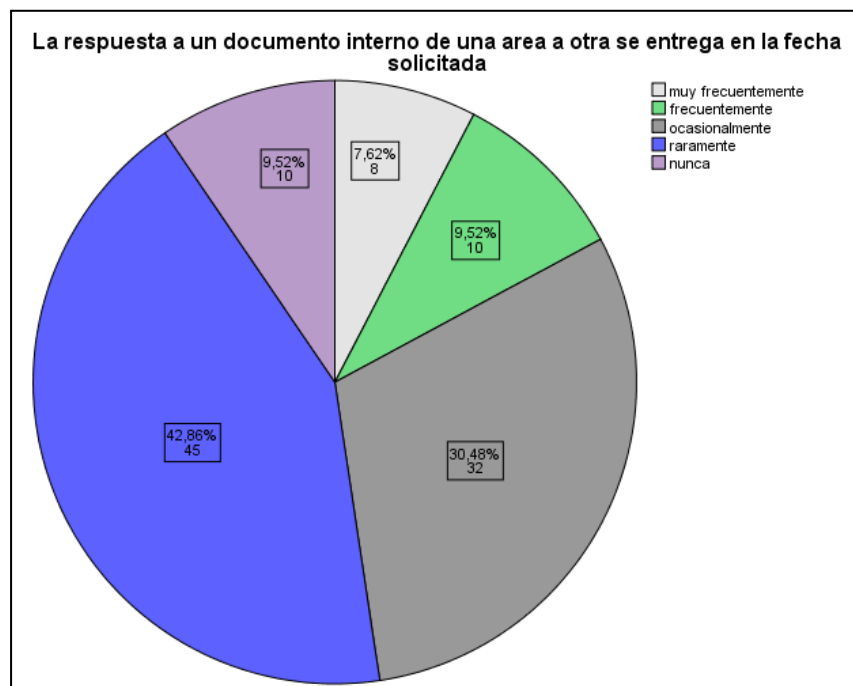


Figura 6 Análisis de respuesta de un documento interno de un área a otra

Interpretación: Según la tabla 7 figura 6 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 82.9% (ocasionalmente 30.5%, raramente 42.9% y 9.5% nunca) manifiestan que tienen dificultades para dar respuesta a un documento interno de un área a otra en la fecha solicitada

representan y los que cumplen en la fecha solicitada en dar respuesta a un documento representa el 17.1% (frecuentemente 9.5% y muy frecuentemente 7.6%); de los resultados obtenidos nos permite identificar el problema que existe en la interconexión entre áreas y a la vez la información no fluye.

P4. ¿Cree usted que de trabajar con documentos de forma digital ayuda a minimizar los tiempos en el trámite?

Tabla 16

Trabajar con documentos digitales ayuda a minimizar los tiempos en el trámite

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1,9	1,9	1,9
En desacuerdo	3	2,9	2,9	4,8
ocasionalmente	5	4,8	4,8	9,5
Válidos De desacuerdo	31	29,5	29,5	39,0
totalmente de acuerdo	64	61,0	61,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

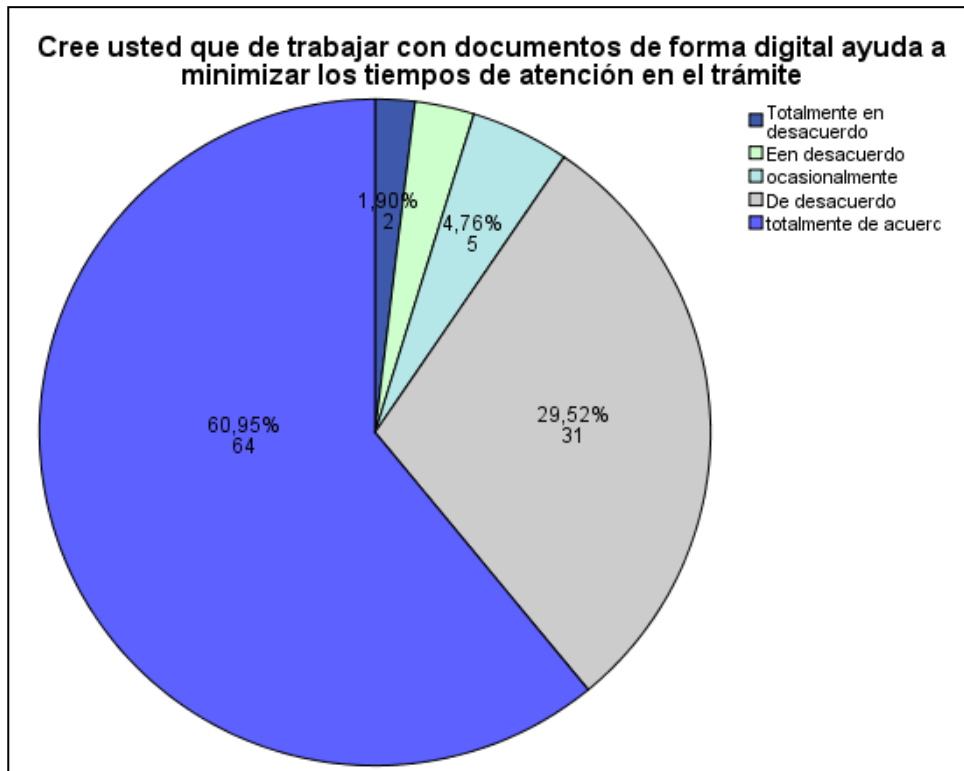


Figura 7 Análisis de trabajar con documentos digitales ayuda a minimizar los tiempos en el trámite

Interpretación: Según la tabla 8 figura 7 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos la mayoría de los encuestados, es decir el 95% (totalmente de acuerdo 61% y de acuerdo 29.5%) creen que trabajar con documentos de forma digital ayuda a minimizar los tiempos en los trámites, y solo el 10% (ocasionalmente 4.8%, en desacuerdo 2.9% y totalmente en desacuerdo 1.99%) creen que trabajar con documentos de forma digital no ayuda a minimizar los tiempos en los trámites, A través de los resultados obtenidos podemos analizar que hay personas que son concientes del cambio positivo que generaría trabajar con documentos digitales.

P5. ¿Es fácil de usar el sistema intranet Los Olivos?

Tabla 17

Fácil uso del sistema intranet Los Olivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	10	9,5	9,5	9,5
Fácil	42	40,0	40,0	49,5
Muy fácil	53	50,5	50,5	100,0
Total	105	100,0	100,0	

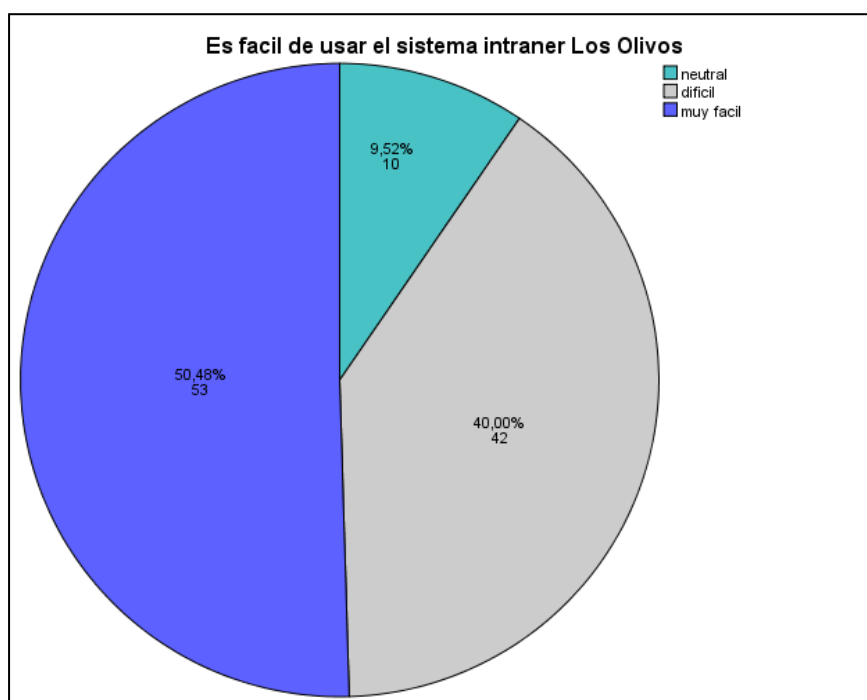


Figura 8 Análisis del fácil uso del sistema intranet Los Olivos

Interpretación: Según la tabla 9 figura 8 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 50.5% indica que Es muy fácil de usar el sistema intranet Los Olivos, el 40% indica que es fácil y el 9.5% indica que es neutral; A través de los resultados obtenidos podemos analizar que el personal administrativo domina el uso del sistema, por lo que adaptarse a trabajar con documentos digitales no generaría una dificultad.

P6. ¿El sistema permite consultar documento de meses o años anteriores?

Tabla 18
El sistema permite consultar documentos años anteriores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	1,9	1,9	1,9
Ocasionalmente	4	3,8	3,8	5,7
Válidos				
Frecuentemente	36	34,3	34,3	40,0
Muy frecuentemente	63	60,0	60,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

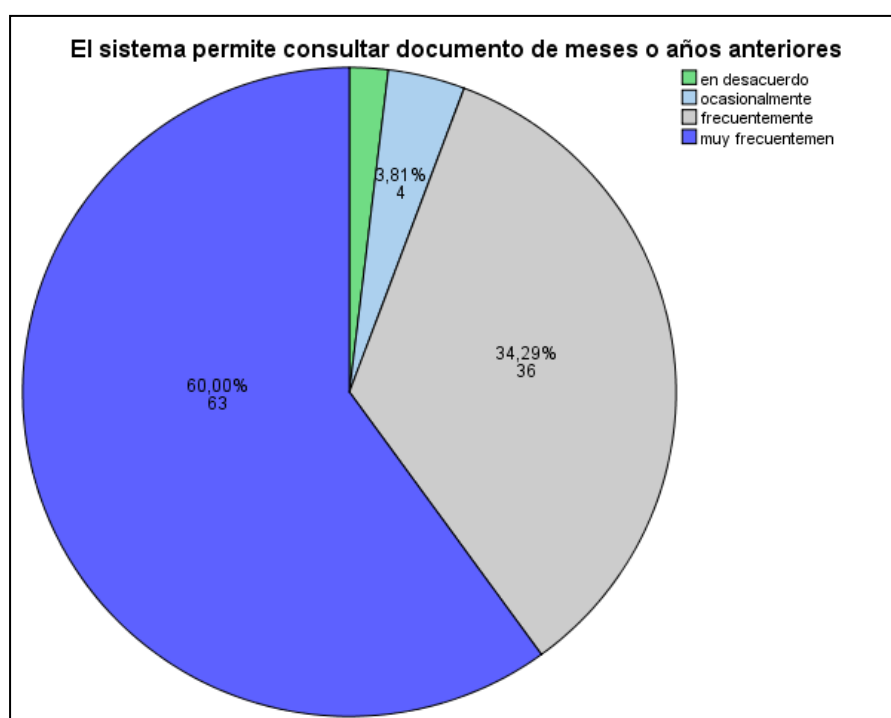


Figura 9 Análisis si el sistema permite consultar documentos años anteriores

Interpretación: Según la tabla 10 figura 9 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 94.4% (muy frecuentemente 60% y frecuentemente 34.4%) indican que el sistema permite consultar documento de meses o años anteriores, y solo el 5.6% (ocasionalmente 3.8%, en

desacuerdo 1.9%) indican que no permite consultar documentos de meses o años anteriores, A través de los resultados obtenidos se analiza que el sistema tiene las opciones de hacer las consultas, por lo que al implementar la digitalización completa de un determinado tramite o expediente permitirá visualizar dichos documentos en los próximos años cuando se quiera visualizar o buscar algún antecedente.

P7. ¿Qué hace con los documentos después de ser proveídos o atendidos por el área?

Tabla 19

Que hace con los documentos después de ser proveídos o atendidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Se escanea	4	3,8	3,8	3,8
Se elimina o recicla	12	11,4	11,4	15,2
Se envía al archivo	89	84,8	84,8	100,0
Total	105	100,0	100,0	

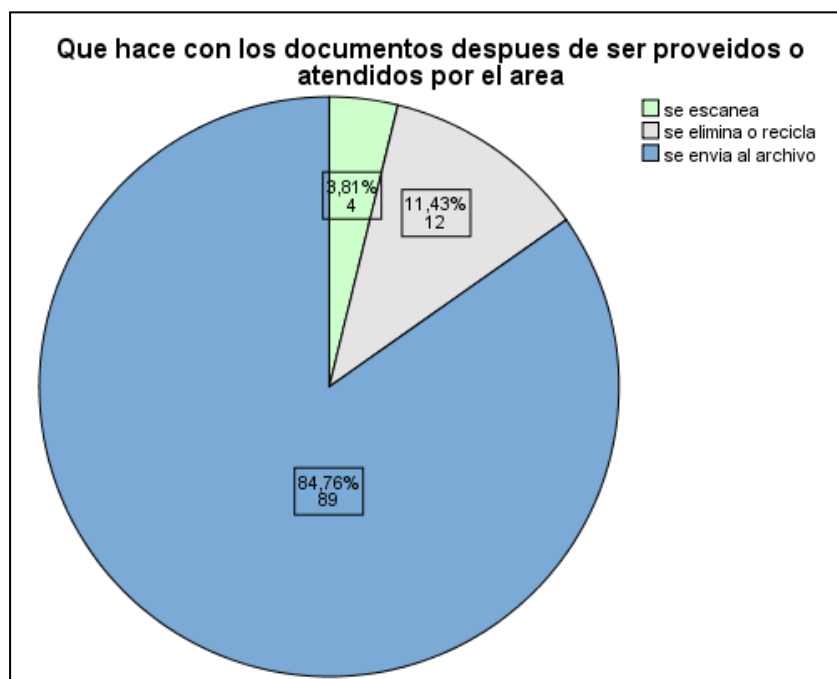


Figura 10 Análisis de los documentos después que son proveídos o atendidos

Interpretación: Según la tabla 11 figura 10 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 84.8% manifiestan que se envía al archivo los documentos después de ser proveídos o atendidos por el área, es decir los documentos finalizados, el 11.4% indican que se elimina o recicla (probablemente por la naturaleza del trámite) y el 3.8% indican que se escanea. A través de los resultados obtenidos se analiza que por lo general los documentos se envían al archivo, esto genera que se acumule los documentos de año tras año y cuando se quiera buscar un expediente de años anteriores probablemente su ese documento no se pueda ubicar; sin embargo, si se lograría a digitalizar los documentos, no habría necesidad de recurrir a un archivo físico, pues la información lo tendrán desde un equipo de cómputo.

P8. ¿Tiene en su área expedientes o documentos hasta de 5 años anteriores?

Tabla 20

Tiene en su área expedientes o documentos hasta de 5 años anteriores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raramente	5	4,8	4,8	4,8
Ocasionalmente	14	13,3	13,3	18,1
Válidos Frecuentemente	48	45,7	45,7	63,8
Muy frecuentemente	38	36,2	36,2	100,0
Total	105	100,0	100,0	

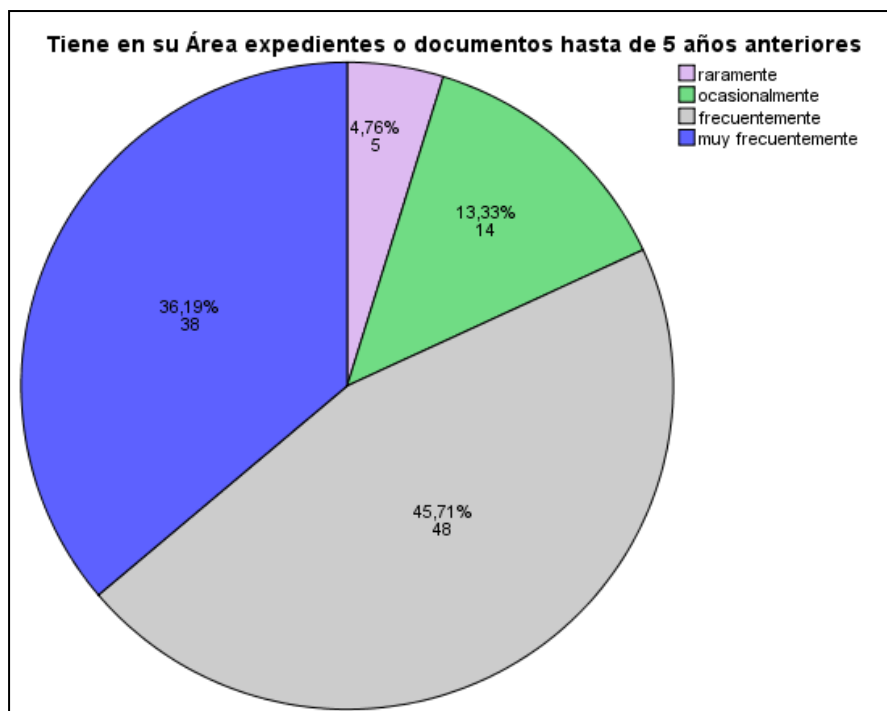


Figura 11 Análisis de expedientes o documentos de 5 años anteriores

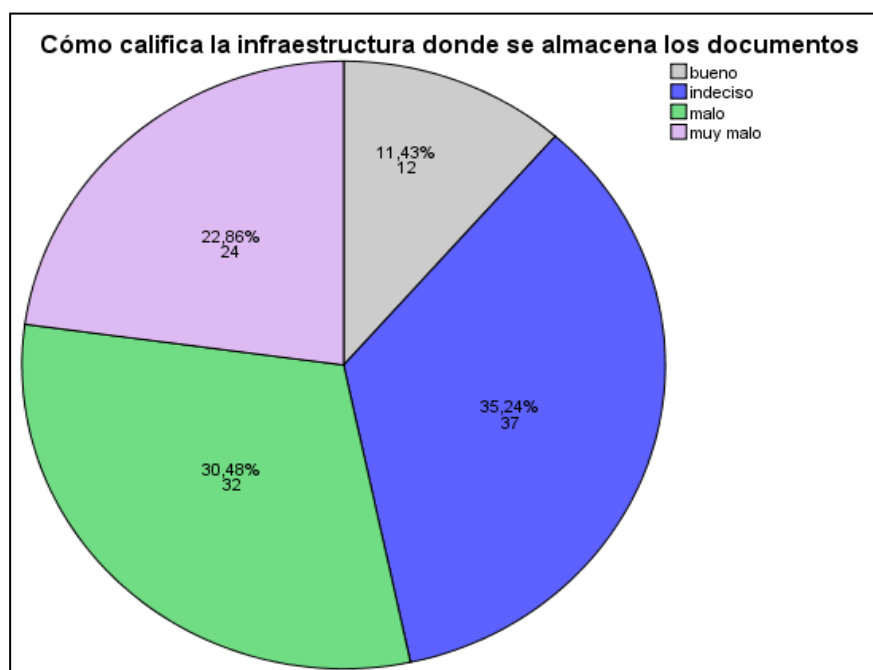
Interpretación: Según la tabla 12 figura 11 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 81.9% (muy frecuentemente 36.2% y frecuentemente 45.7%) indican que tienen en su área expedientes o documentos hasta de 5 años anteriores, el 13.3% indica que tiene documentos en su área ocasionalmente y el 4.8% tiene documentos en su área raramente, A través de los resultados obtenidos se analiza que la gran mayoría de colaboradores cuenta con documentos de años anteriores en sus oficinas, esto genera que los documentos se traspapelen, se deterioren y se extravíen, por ende se pierda información y fluidez en las atenciones a los tramites.

P9. ¿Como califica la infraestructura donde se almacena los documentos?

Tabla 21
Infraestructura donde se almacena los documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	12	11,4	11,4	11,4
Indeciso	37	35,2	35,2	46,7
Válidos	Malo	32	30,5	77,1
	Muy malo	24	22,9	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Figura 12 Análisis de infraestructura donde se almacena los documentos



Interpretación: Según la tabla 13 figura 12 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 84.8% manifiestan que se envía al archivo los documentos después de ser proveídos o atendidos por el área, es decir los documentos finalizados, el 11.4% indican que se elimina o recicla (probablemente por la naturaleza del trámite) y el 3.8% indican que se escanea. A través de los resultados obtenidos se analiza que por lo general los documentos se envían al archivo, esto genera que se acumule los documentos de año tras año y cuando se quiera buscar un expediente

de años anteriores probablemente su ese documento no se pueda ubicar; sin embargo si se lograría a digitalizar los documentos, no habría necesidad de recurrir a un archivo físico, pues la información lo tendrán desde un equipo de cómputo.

P10. ¿Los documentos que ingresan al sistema se almacenan automáticamente?

Tabla 22

Los documentos que ingresan al sistema se almacén automáticamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	3	2,9	2,9	2,9
Frecuentemente	48	45,7	45,7	48,6
Muy frecuentemente	54	51,4	51,4	100,0
Total	105	100,0	100,0	

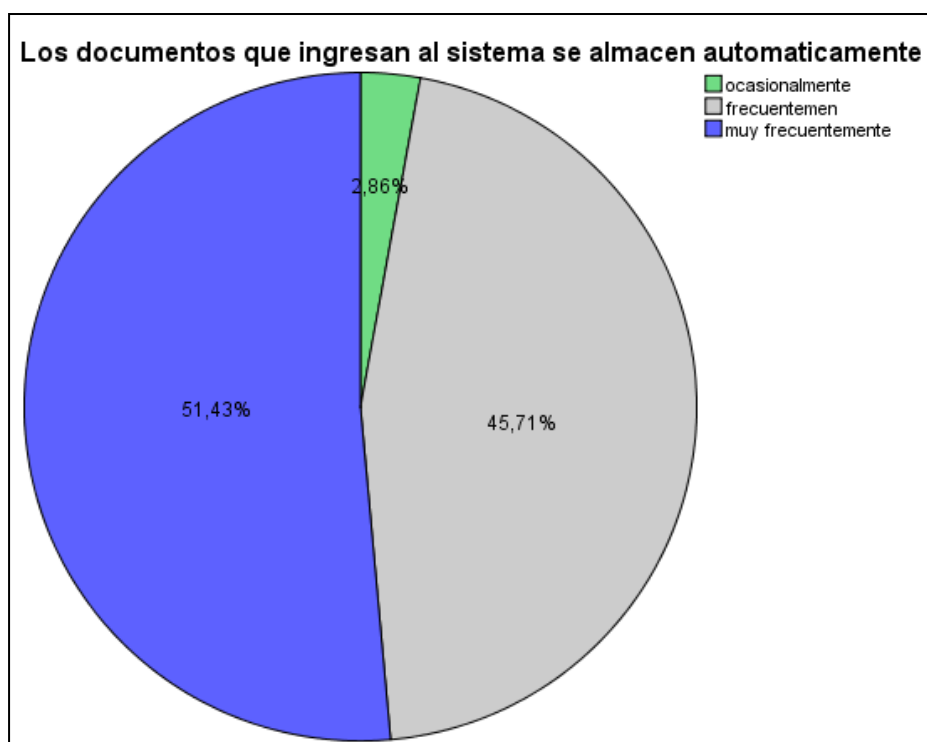


Figura 13 Análisis de los documentos que ingresan al sistema se almacén automáticamente

Interpretación: Según la tabla 14 figura 13 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 97.1% (muy frecuentemente 51.4% y frecuentemente 45.7%) manifiestan que los

documentos que ingresan al sistema se almacenan automáticamente, mientras que el 2.9% manifiestan que ocasionalmente se almacenan los documentos que ingresan al sistema, A través de los resultados obtenidos se analiza que por lo general los documentos sí se almacenan en el sistema, (documentos que se cargan al sistema), este resultado indica que si se digitalizaría los documentos se almacenarían sin problema y los colaboradores tendrían acceso a la información.

P11. ¿El motivo por el cual se le ha sido difícil encontrar documentos en su propia área se debe?

Tabla 23
Motivo por el cual ha sido difícil encontrar documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Los documentos se deterioran y se desechan	12	11,4	11,4	11,4
No se cuenta con estantes y mobiliario de almacenamiento	18	17,1	17,1	28,6
Válidos No se cuenta con una cultura digital integrada	51	48,6	48,6	77,1
Los documentos se extravían por el uso de otros usuarios	24	22,9	22,9	100,0
Total	105	100,0	100,0	

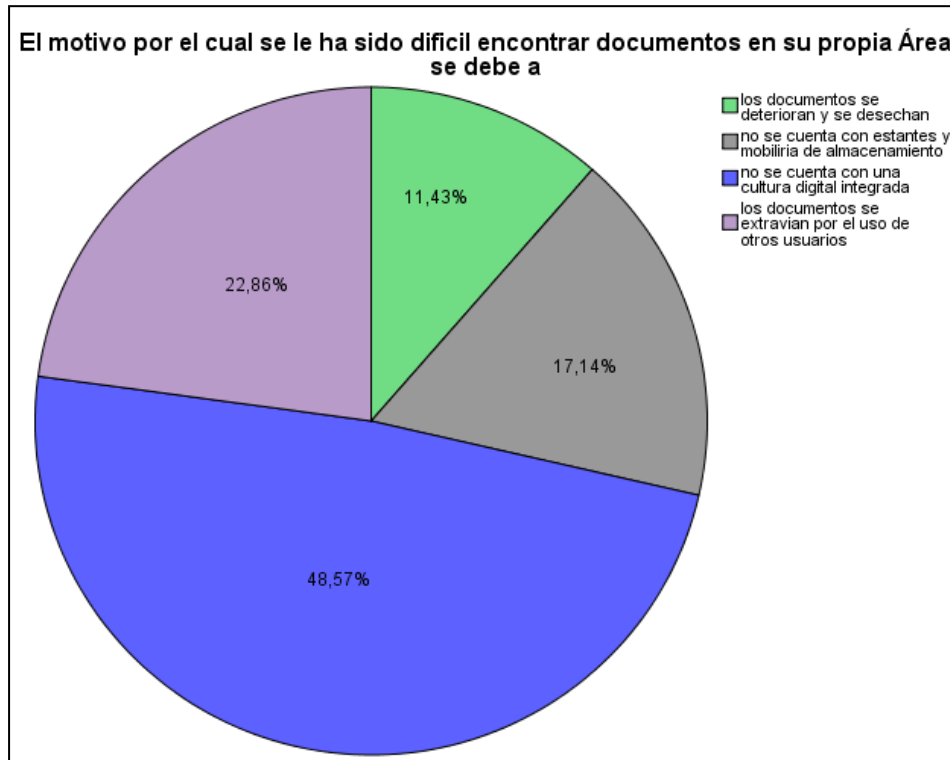


Figura 14 Análisis del Motivo por el cual ha sido difícil encontrar documentos

Interpretación: Según la tabla 15 figura 14 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 48.6% indica que no se cuenta con una cultura digital integrada, el 22.9%, indica que los documentos se extravían por el uso de otros usuarios, el 17.1% indica que no se cuenta con estantes y mobiliario de almacenamiento y el 11.4% indica que los documentos se deterioran y se desechan; en base a estos resultados se evidencia desorden en el almacenamiento de archivos físicos.

P12. ¿Cuentan con un procedimiento para archivar documentos físicos en su área?

Tabla 24

Cuenta con un procedimiento para archivar documentos físicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	8	7,6	7,6	7,6
Frecuentemente	12	11,4	11,4	19,0
Ocasionalmente	26	24,8	24,8	43,8
En desacuerdo	28	26,7	26,7	70,5
Totalmente en desacuerdo	31	29,5	29,5	100,0
Total	105	100,0	100,0	

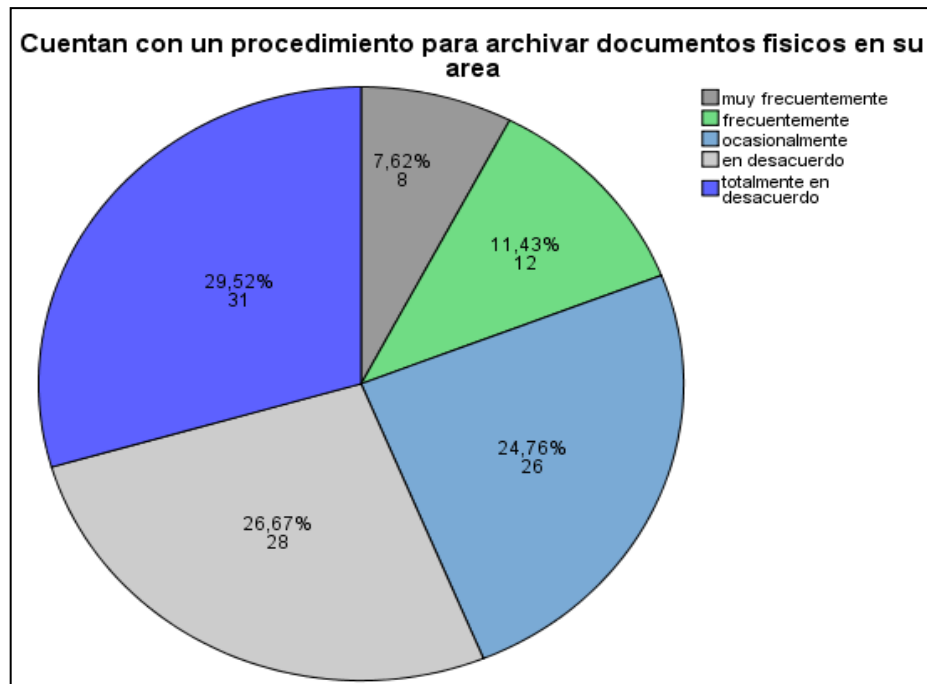


Figura 15 Cuenta con un procedimiento para archivar documentos físicos en su área

Interpretación: Según la tabla 16 figura 15 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, de los cuales respecto al procedimiento para archivar documentos físicos en su área, el 29.5% indica estar totalmente en desacuerdo 26.7%, indican estar en desacuerdo, el 24.8% ocasionalmente, 11.4% frecuentemente y el 7.6% muy frecuentemente; con los resultados

obtenidos se interpreta que el procedimiento no es eficiente, surge la necesidad de mejorar el procedimiento.

P13. ¿Cuenta con un manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales?

Tabla 25

Cuenta con una manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	5	4,8	4,8	4,8
Frecuentemente	10	9,5	9,5	14,3
Ocasionalmente	18	17,1	17,1	31,4
Válidos	33	31,4	31,4	62,9
En desacuerdo	39	37,1	37,1	100,0
Totalmente en desacuerdo	39	37,1	37,1	100,0
Total	105	100,0	100,0	

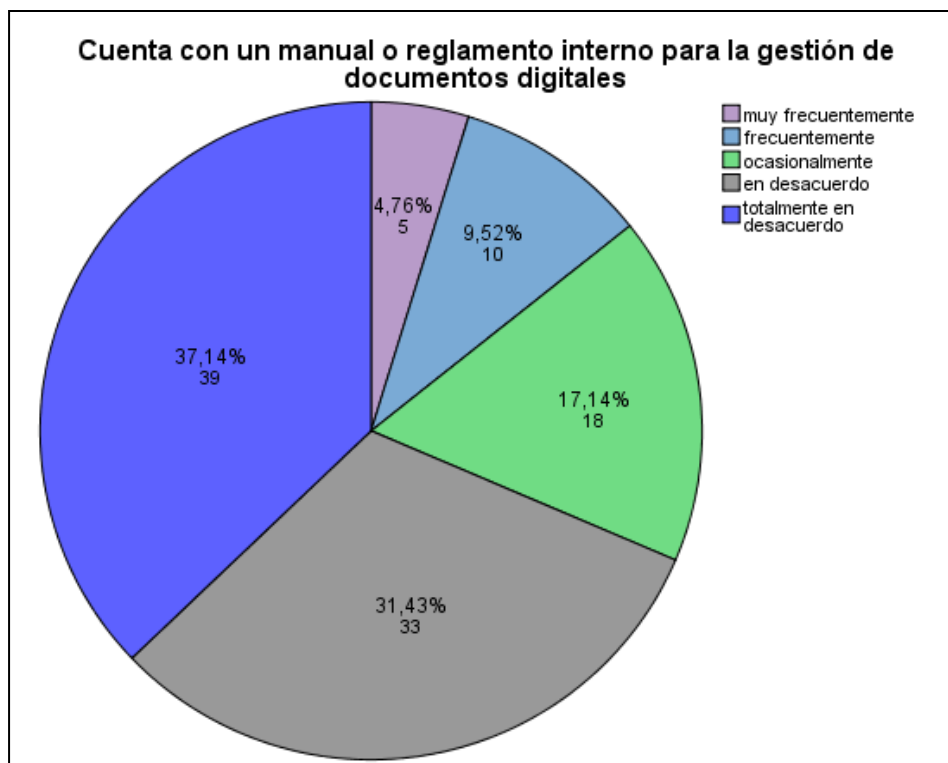


Figura 16 Cuenta con un manual o reglamento para la gestión de documentos digitales

Interpretación: Según la tabla 17 figura 16 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 85.6% (totalmente en desacuerdo 37.1%, en desacuerdo 31.4% y ocasionalmente 17.1%) se interpreta que no cuentan con el manual o reglamento interno para la gestión de documentos digitales y el 14.3% manifiestan que disponían de algún manual, con estos resultados se evidencia que se debe implementar un manual para la gestión documental digital.

P14. ¿Que método de envío utiliza para derivar documentos?

Tabla 26

Método de envío para derivar documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Correo electrónico (corporativo)	5	4,8	4,8	4,8
Válidos Sistema intranet Los Olivos	16	15,2	15,2	20,0
Documento impreso	84	80,0	80,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

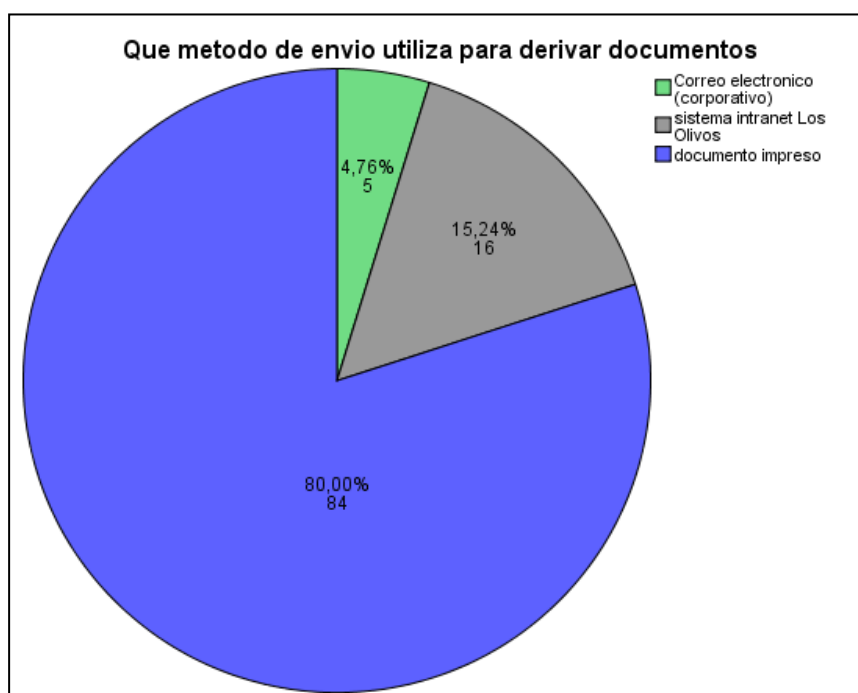


Figura 17 Análisis de método de envío para derivar documentos

Interpretación: Según la tabla 18 figura 17 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 80% indican que derivan documentos en físico, el 15.2% indican que derivan documentos por el sistema intranet Los Olivos y el 4.8% indican que derivan documentos mediante correo electrónico, A través de los resultados obtenidos se analiza que no se está sacando provecho al sistema Intranet Los Olivos el cual sí tiene la opción para derivar documentos, es posible implementar la digitalización total de los documentos.

P15. ¿La seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo?

Tabla 27
Seguridad del sistema para el uso corporativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	4,8	4,8	4,8
Ocasionalmente	11	10,5	10,5	15,2
Válidos Frecuentemente	29	27,6	27,6	42,9
Muy frecuentemente	60	57,1	57,1	100,0
Total	105	100,0	100,0	

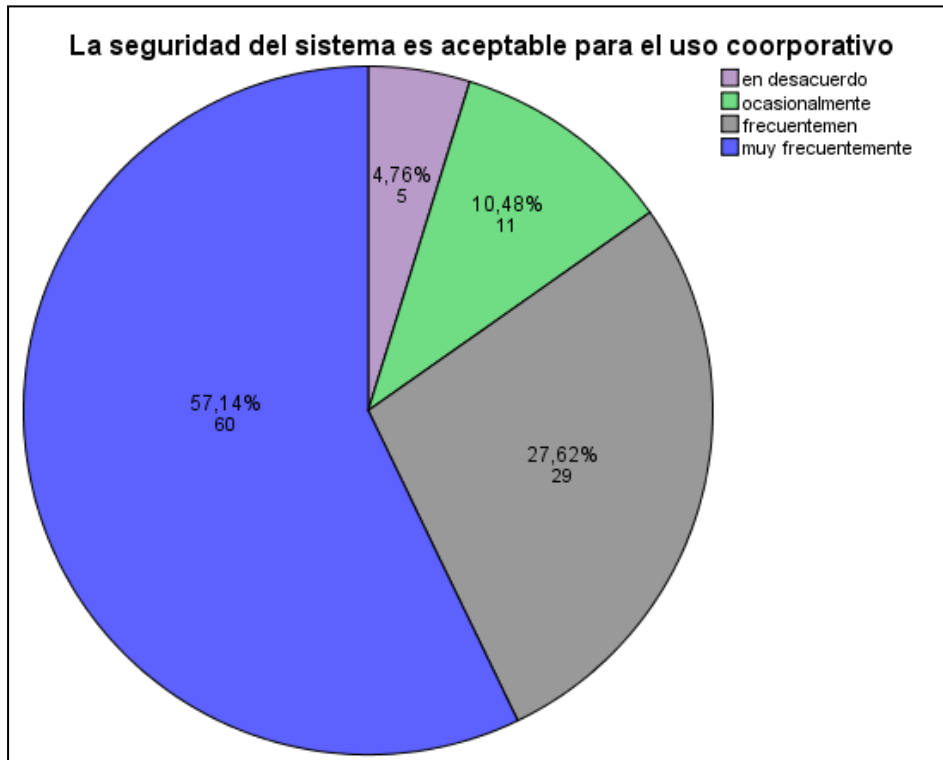


Figura 18 Análisis de la seguridad del sistema para el uso corporativo

Interpretación: Según la tabla 19 figura 18 observamos que de una muestra de 105 encuestados que representan el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, el 57.1% indican que la seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo muy frecuentemente, el 27.6% indican que la seguridad del sistema es aceptable frecuentemente, el 10.5% indican que la seguridad del sistema es aceptable ocasionalmente y el 4.8% indican estar en desacuerdo con la seguridad del sistema, A través de los resultados obtenidos se analiza que el sistema Intranet Los Olivos es seguro para guargar y/o almacenar información.