



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión
documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Santisteban Sanchez, Luis Alberto (orcid.org/0000-0003-0921-4112)

ASESOR:

Dr. Chanduvi Calderon, Roger Fernando (orcid.org/ 0000-0001-7023-0280)

CO-ASESOR:

Dr. Ponce Ayala, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8330-5325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis 04 Hijos: Fabiana, Camila, Gustavo y Lucas, que son el amor de mi vida y todo lo hago por ellos. Recuerden siempre que cuentan conmigo y siempre los voy a amar. Agradezco a Dios por estar siempre conmigo y permitir que cumpla con uno más de mis sueños.

Agradecimiento

Viví en el campo mi infancia, niñez y adolescencia, donde me enseñaron a dar gracias por las cosas buenas (y también malas) de la vida. Por eso, en esta tesis voy a agradecer.

A Naty, por darme la vida y la posibilidad de experimentar lo maravillosa que es.

A Conce, por enseñarme a no bajar los brazos nunca, con su ejemplo a dar todo por los hijos.

Mami Emma Rosa, a ti te agradezco tus consejos. Tus enseñanzas, tu legado que sin saber leer ni escribir, dejaste muchas lecciones en mi vida, nunca me olvidare de ti, guíame siempre desde el cielo.

Y, por supuesto, a ti Yessenia, te agradezco todo el amor que me das, con 04 maravillosos regalos que me cambiaron la vida y por los que me inspiró a convertirme en el hombre que quiero ser.

A todos ustedes, y a los que me faltó nombrar (y vaya que son muchos), les digo ¡gracias!

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población/Muestra (criterios de selección).....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Métodos de análisis	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validez de los instrumentos de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.....</i>	25
Tabla 2 <i>Nivel de las dimensiones de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo</i>	18
Tabla 3 <i>Nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo.</i>	19
Tabla 4 <i>Nivel de las dimensiones del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.</i>	20
Tabla 5 <i>Nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.</i>	21
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov de las variables Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.</i>	22
Tabla 7 <i>Prueba de correlación entre las variables digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.....</i>	23

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Diseño de investigación.....</i>	12
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. El enfoque de la investigación fue de tipo básica, de igual forma según la fuente de datos fue investigación de campo y según su alcance fue correlacional, el enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada 385 usuarios de la municipalidad distrital de Picsi, en la provincia de Chiclayo. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios para ambas variables. Los resultados mostraron que con una significancia menor a 0.05 y coeficiente de Spearman ($r= 0,571$), se confirma la presencia de relación entre la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. Finalmente, se concluye que existe relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. En consecuencia, a mayor sea la digitalización de la documentación mayor será el sistema de gestión documentaria municipal.

Palabras clave: Digitalización, documentación, gestión.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the digitization of documentation and the document management system in a district municipality of Chiclayo. The research approach was basic, according to the data source it was field research and according to its scope it was correlational, quantitative approach with non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 385 users of the district municipality of Pisci, in the province of Chiclayo. The technique used for data collection was the survey and the instruments were questionnaires for both variables. The results showed that with a significance of less than 0.05 and Spearman's coefficient ($r= 0.571$), the presence of a relationship between the digitalization of documentation in the document management system in a district municipality of Chiclayo was confirmed. Finally, it is concluded that there is a relationship between the digitization of documentation and the document management system in a district municipality of Chiclayo. Consequently, the greater the digitization of documentation, the better the municipal document management system.

Keywords: digitization, documentation, management.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el uso del papel es indiscriminado para realizar trámites administrativos, y las organizaciones siguen utilizando más papel del esperado, no solo hablando del papel, sino de cualquier documento con información no estructurada. Este tipo de documentos deben ser procesados a través de circuitos regulatorios que incluyen verificación, aprobación y otros pasos. Todos estos son pasos preliminares en el registro de información en la planificación de recursos empresariales u otras herramientas de gestión de la organización (Nuñez et al., 2019).

Si bien la transformación digital brinda innumerables beneficios a las organizaciones, como permitir que las empresas aceleren y optimicen los procesos, obtengan una mayor productividad y ahorros de costos, y satisfagan todo lo que necesitan los clientes de forma más eficaz. Sin embargo, este proceso de cambio también presenta un conjunto de desafíos organizacionales que pueden causar problemas muy serios para la empresa si no se abordan al mismo tiempo que la transformación cultural de la organización (Nyawo & Mubangizi, 2021).

Hoy en día, la transformación digital es en realidad un proceso de mejora continua, ya que cada vez más empresas entienden que la digitalización no solo debe abarcar aspectos específicos de su organización, sino también todos sus procesos de gestión. Una de las formas más eficaces en que Latinoamérica y el Caribe puede avanzar hacia el futuro es a través de la transformación digital. Por ello, es fundamental comprender que "convertir" es realmente una palabra clave. No se trata solo de comprar software o digitalizar procesos. En cambio, la transformación digital significa cambios profundos en la forma en que se hace negocios, accedemos a los servicios, interactuamos con los ciudadanos y gobernamos (Delgado & Condori, 2018). Para que una organización funcione correctamente, la correcta gestión documental es fundamental. En muchos casos, los documentos son el activo más trascendental de una empresa porque la mayor parte del trabajo se basa en ellos. Las organizaciones que manejan grandes cantidades de información y documentos para realizar sus actividades diarias necesitan administrarlos de manera efectiva para que estén disponibles y al alcance de su mano (Briones et al., 2019).

Los inconvenientes más frecuentes a los que se combaten las empresas en el momento de gestionar documentos con la información duplicada, los problemas de espacio, los trabajos duplicados, los datos inseguros, la mala organización empresarial y el servicio al cliente deficiente: retrasos en los tiempos de respuesta, ubicación desconocida de los documentos del cliente y, en general, debido al papeleo y los procedimientos son demasiado largos. y su atención se demorará (Delgado & Condori, 2018). Por lo tanto, diríamos que la solución más confiable y ordenada es que la tecnología moderna sepa cuándo ejecuta el proceso (más utilizado por diferentes empresas) para ejecutar el proceso; como estados contables, gastos generales, distribución de personal y materiales a diferentes sitios. Primero, se debe identificar al administrador principal, y el proceso de este administrador es diferente al de empleados para confirmar ingresos o gastos; también una gran organización Modelo de usuario e informe de administrador secundario (Delgado & Condori, 2018).

El problema en una municipalidad distrital de Chiclayo es que al tener poco espacio físico no se puede almacenar la totalidad de los documentos generando deficiencias en el control o administración de documentos para el acceso a la información contenida. Argumento por el cual es difícil el control de expedientes que se generan diariamente desaprovechando la nube de datos y la necesidad de una adecuada digitalización que permite reducir la duplicidad y la innecesaria elaboración de documentos. Por otro lado, la población es participe de ello mediante el sistema de gestión documentaria con el fin de lograr un debido procedimiento y su eficaz actuación. Igualmente, se evidencia la necesidad de disminuir los recursos como lo es esencialmente el papel por su impacto ambiental, puesto que, los trámites burocráticos en los procesos generan múltiples copias y registros en cada una de las áreas donde es requerido.

En consecuencia, el problema fue ¿Cuál es la relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo? El objetivo general fue determinar la relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. Asimismo, los objetivos específicos fueron: (a) diagnosticar el nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo. (b) determinar el nivel del sistema de gestión documentaria en

una municipalidad distrital de Chiclayo. (c) determinar la normalidad de los datos de la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. La hipótesis de investigación fue existe relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. Y la hipótesis nula: No existe relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto mundial actual, Moynihan et al. (2022) en su investigación la muestra fue de 37 casos y 2.998 personas. Asimismo, el diseño que se aplicó fue no experimental y tipo descriptivo. Se aplicó la técnica para recolección de datos denominada encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado, que el grupo experimental y el grupo control no tuvo diferencias significativas en la aprobación de los beneficios. Sin embargo, los procedimientos digitales presentan menos documentos por aclarar o documentos con detalles para agregar.

Hidalgo & Cortés (2020) en su investigación el diseño que aplicó fue no experimental. Se aplicó la técnica para recolección de datos denominada entrevista con su instrumento guía de entrevista. Se obtuvo como resultado que el modelo de gestión de documentos electrónicos de documentos basado en el método BPM admite esclarecer los procesos de las políticas y entidades del gobierno, garantizando que se mejore los procesos administrativos, ahorrando tiempo y calidad en la atención a los ciudadanos. Finalmente, concluyó que la gestión de documentos electrónicos debe estar alineada con los planes de acción de las agencias para permitir el cumplimiento.

Lacunza (2020) en la investigación de tipo descriptivo el diseño que se aplicó fue no experimental. Asimismo, la técnica para recolección de datos fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Por lo tanto, el propósito de implementar un sistema de gestión de documentos electrónicos es mejorar la capacidad de gestión de la universidad y simplificar los procedimientos, economizar medios, suscitar estándares verdes y mejorar la capacidad de gestión administrativa de la universidad. Finalmente, se señaló que la introducción de un nuevo sistema de gestión de documentos electrónicos permitiría la transformación de procesos, el acceso automático a la información, la interoperabilidad con otros sistemas, garantizaría el acceso a la información y publicación de las actividades gubernamentales y la transparencia de los trámites.

Román (2018) en la investigación el diseño que se aplicó fue no experimental y tipo descriptivo. Se obtuvo como resultado que, los factores que tienen mayor impacto en la gestión documental son internos, la falta de herramientas de archivo como Planes de Archivos de Agencia, Programas de Gestión Documental, Tablas

de Retención de Documentos, Tabla de Precios de Documentos, Documentos. El formato del repositorio y el hecho de que no existen procesos y procedimientos normalizados para clasificar, organizar y llevar registros son variables que reflejan una baja proporción de los indicadores que mide el gobierno, Índice de Gobierno Abierto. En definitiva, concluyó que diseñar un sistema de administración documental permite la entrada a la información pública, previene el peligro de pérdida y desperfecto de documentos y reduce los tiempos de contestación de los consumidores.

En el contexto nacional, Curioso et al. (2019) en su investigación el diseño fue no experimental y descriptivo. Las técnicas de recogida de datos fueron la encuesta y la entrevista y sus instrumentos, los cuestionarios y las guías de entrevista, respectivamente. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que existe la necesidad de un gobierno electrónico en salud con sistemas de información nominales y sectoriales que accedan la interconexión de las instituciones de atención primaria de salud con instituciones más complejas. Finalmente, se concluye que los ciudadanos digitales de hoy han evolucionado desde los protagonistas de las plataformas de red básicas a plataformas embebidas en el lenguaje de la inteligencia artificial.

Culqui et al. (2021) en la investigación de tipo descriptivo el diseño fue no experimental y la muestra se conformó por 154 publicaciones. Se utilizó un diseño no experimental. Como técnica de recolección de los datos se utilizó la encuesta con el cuestionario como instrumento. Se obtuvo como resultado que, Brasil tiene 46 publicaciones y es el país más producido de América Latina. En la recopilación de materiales bibliográficos de los estudios de gestión digital de las entidades públicas, el Instituto Tecnológico Nacional fue el que más participó, el cual publicó 7 trabajos, de los cuales el tipo de publicación más utilizado en el período mencionado fueron las publicaciones de congresos, que representaron el 65% del total. producción científica total. Finalmente, concluye que en las organizaciones del estado el aporte más importante de la gestión digital, además de los sistemas de seguridad optimizados, es proveer el acceso de la ciudadanía a la información por medio de bases de datos que les permitan conocer el estado de sus solicitudes. Esto se debe al uso de las TIC para proteger los datos procesados por diferentes partes.

Calderón (2018) en su tesis la muestra fue de 354 solicitudes. el diseño que se aplicó a la investigación fue no experimental y tipo descriptivo. Se utilizó un diseño no experimental. Como técnica de recolección de los datos se utilizó la encuesta con el cuestionario como instrumento. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que una institución de educación superior en Chimbote tenía en su mayoría una mala gestión del sistema de información del proceso de documentos (42,4 %) y una baja satisfacción de los usuarios (51,4 %). Finalmente concluye que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov los datos de las variables estudiadas especifican un nivel de significación menor al 5% ($p < 0.05$), por lo que la prueba muestra que los datos están distribuidos de forma inusual; el cual necesita utilizar la prueba no paramétrica Chi-cuadrado, la cual comprueba que las dos variables están significativamente relacionadas.

Namihas (2020) en su investigación la muestra se conformó por 25 colaboradores, el diseño que se aplicó a la investigación fue no experimental y tipo descriptivo. Como técnica de recolección de los datos se utilizó la encuesta con el cuestionario como instrumento. Como resultado, el nivel de papeleo es bajo y el desempeño laboral es bajo. Finalmente, se concluye que el grado de correlación de las variables se correlaciona positivamente, indicando que, a mayor desempeño laboral de los empleados, mejor es su percepción de los trámites administrativos.

Herrera (2019) en su tesis la muestra fue de 128 usuarios del sistema de gestión documental, el diseño que se aplicó a la investigación fue no experimental y tipo descriptivo. Como técnica de recolección de los datos se utilizó la encuesta con el cuestionario como instrumento, observación con herramientas, ficha de observación y entrevista con herramienta, cuaderno. Debido a esto, el tiempo de procesamiento de documentos, la cantidad de documentos resueltos por día, la cantidad de documentos abiertos, la cantidad de documentos recopilados en dependencias, etc. Finalmente, se llega a la conclusión que la aplicación web que se basa en flujo de trabajo facilita significativamente. el proceso documental y logra resultados exitosos.

Cajusol (2019) en su tesis, el diseño que se aplicó a la investigación fue no experimental y tipo descriptivo. Como técnica de recolección de los datos se utilizó la encuesta con el cuestionario como instrumento y la ficha de observación respectivamente. Como resultado se ha establecido que el proceso de

documentación desarrollado en el GAP Regional Lambayeque es un proceso importante que debe ser resuelto. Esto significa que todas las consecuencias serán multas, considerando que conduce a una mala gestión de los plazos de respuesta de los solicitantes. Finalmente, concluye que el principal problema es la falta de definición del proceso documentado, lo que genera confusión en los roles de los trabajadores involucrados.

Se realizó la revisión teórica de la variable digitalización de la documentación en el cual, se define como un proceso donde se almacena y captura información usando la tecnología computacional (Martínez & Moreno, 2022). Sin duda, un proceso que requiere la implementación de actividades secuenciales, ordenadas y planificadas para lograr que los datos sean llevados a cabo en la computadora por medio de un software de captura (Culqui et al., 2021).

De manera similar, la teoría neoclásica enfatiza la estructura. El estudio de los procesos administrativos se enfatiza comparando los puntos de vista de los escritores tradicionales con los puntos de vista de los autores neoclásicos (Gómez & Vázquez, 2019). Además, muestra que el proceso de gestión es un ciclo repetido y sucesivo que define las relaciones que surgen entre cada una de sus partes (Mena & Castillo, 2018).

Por otro lado, según la teoría administrativa clásica de Fayol, la mayor parte de ella se enfoca en especificar las funciones administrativas que realizan todos los ejecutivos sin importar sus actividades o cargos, las cuales son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Batet, 2020).

Los procesos administrativos y de gestión se construyen y automatizan de manera intuitiva y subjetiva (Rodríguez, 2018). No existe una base teórica y una metodología, métodos y herramientas consistentes para construir procesos comerciales unificados y dinámicos (Uskenbayeva et al., 2019).

La digitalización de documentos existen en relación con plazos o plazos específicos, y las dependencias entre procesos pueden provocar una superposición perjudicial en las cargas de trabajo o brechas problemáticas antes de que se pueda procesar una solicitud (Mendoza et al., 2020). Muchos procesos comerciales son de "alto riesgo" debido a la importancia que tiene para las personas completarlos (Coughlan & Lister, 2018). Por otro lado, es un enfoque que permite a los

administradores, gerentes, ejecutivos, empresarios o cualquier otra persona gestionar de manera efectiva una organización, incluido el estudio de la gestión como un proceso que consta de múltiples etapas (Briones et al., 2019).

La gestión documentaria subleva la gestión de la información, brindando la capacidad de encontrar, recuperar y compartir rápidamente información dentro de los documentos (Ott, 2021).

La importancia de la digitalización de documentos es que aminora los inconvenientes que enfrentan las organizaciones en los últimos tiempos y busca su buen funcionamiento, las organizaciones (Zekeng et al., 2022). El buen desarrollo de un proceso debe ser realizado de forma digital capaz de auto-gestionarse, verse a sí mismas como agente de cambio, capaces de dirigir procesos y despertar el interés por la participación en las decisiones en todos los niveles de la organización (Calderón et al., 2018). De igual forma una característica importante es la confidencialidad: no es necesario que todos los actores del proceso administrativo conozcan todos los métodos de procesamiento y/o los datos generados en el proceso (Nuñez et al., 2019). Por lo tanto, es natural suponer que el formulario presentado a un agente para su edición en una página web es solo una copia que probablemente formará parte del formulario global (Cagigas, 2021); Esta respuesta (parcial) contiene solo información (relacionada con el procesamiento y los datos) sobre el interés demostrado en el agente en cuestión (Kirilova, 2020).

Igualmente, las dimensiones de la digitalización de la documentación fueron: en primer lugar, entrada o recepción es la del documento; así como registrarse para el puesto correspondiente. En segundo lugar, la custodia o inscripción es el caso de inscribir o anotar un documento en un registro y debe constar en el registro lo siguiente, como número de registro, hora de recepción, fecha, dirección, asunto, título, origen, etc. elementos. En tercer lugar, procesamiento o despacho es una forma de gestión en la que el colaborador, después de haber analizado el documento, actúa en respuesta a la información indicada y completa los expedientes. En cuarto lugar, salida o determinación y certificación basados en archivos de que las solicitudes que han completado su flujo pueden procesarse de inmediato (Lacunza, 2020).

Se realizó la revisión teórica de la variable donde gestionar significa hacerse cargo de un proceso en el que la acción consecuente es ejecutar o gestionar una actividad, ya sea de producción o de servicio, que permita el logro deseado o la transacción comercial y cuyo objetivo sea aumentar el rendimiento de la organización (Mendoza & Moreira, 2021).

La gestión documentaria está basada en el registro, almacenamiento y recuperación de los documentos entrantes en papel o en formato electrónico. Identificado como un conjunto de procesos que permiten a diferentes entidades retener el conocimiento de su ubicación física y de los documentos que llegan y crecen en ellas (Lorenzo, 2020). Control de estados pasados y presentes (Ott, 2021).

Este proceso es similar al proceso de gestión documental en el sentido de que se registra para ser gestionado dentro de una unidad de control para su posterior revisión (Esteban & Morte, 2019). Se trata de capturar, crear y enviar los documentos que tiene su organización (Abella, 2019). Así como sistemas de gestión documental que deben incluir los procesos de creación, registro, operación, almacenamiento y recuperación (Falconi et al., 2019).

Se define como el proceso disciplinado responsable de planificar, administrar, dirigir y organizar las actividades que involucran la creación, mantenimiento y uso de documentos con el fin de disponerlos en el orden de archivo adecuado para su posterior recuperación (Bonal & Ortego, 2020).

Es un proceso para la posterior recuperación, visualización y transmisión de datos de documentos, datos o imágenes almacenados, con la posibilidad de compartir la información almacenada (Yuri et al., 2018). El manejador de documentos es responsable de ingresar los documentos presentados en una fecha limitada. Si no se cumple, la empresa será sancionada y tendrá que pagar una multa (Mendoza & Mendiza, 2018).

Para la gestión de documentos, estos registros incluyen actas, resoluciones y otros documentos. Suscríbase fácilmente a los flujos de documentos entrantes a

la oficina de gestión de documentos, lo que crea una mayor accesibilidad a través de herramientas digitales (Zheng et al., 2018).

Es un sistema de información de recuperación, modificación e intercambio de documentos diseñado para coordinar y controlar todas las funciones que puedan afectar a la creación, recepción, etc. Los documentos de aspecto se conservan con garantías de integridad y autenticidad (Kapkaeva, 2021).

Un procedimiento documentado es un sistema en el que las tareas se organizan, aseguran, recopilan, etiquetan, aprueban y completan automáticamente utilizando una versión digital de un documento o archivo en el proceso (Ramírez & Portela, 2022).

Asimismo, la importancia del sistema de gestión documentaria la capacidad de centralizar todos los documentos en un solo lugar, lo que le permite registrar, organizar y recuperar fácilmente todos los documentos electrónicamente (Falconi et al., 2019). Además, la gestión documentaria le consiente hallar inmediatamente el documento que está buscando; así como también, ayuda a los usuarios relevantes a comprender el estado actual de los documentos en los que han estado trabajando (Vargas et al., 2021). Además, al digitalizar el proceso de documentación, trae beneficios financieros al sector público, reduce los costos de varios procesos y servicios gestionados diariamente, y también afecta positivamente a las personas al garantizar la igualdad de acceso a los servicios públicos, ya que el proceso llega a quienes más lo necesitan, asegurando así los derechos de los ciudadanos (Salas, 2021).

Igualmente, las dimensiones del sistema de gestión documentaria fueron: en primer lugar, el procesamiento de documentos se define como la manipulación y acumulación de los datos para el proceso de producción de información mediante tecnologías de digitalización. En segundo lugar, la organización del trabajo se define como uso de tecnología para para mejorar de forma eficiente y ordenada la institución donde se define y agrupa actividades importantes que sucede cuando todos los recursos se administran de manera óptima, el talento y el trabajo se agrupan adecuadamente para lograr las metas del plan, como. En tercer lugar, disponibilidad de la información se definen como las actividades para disponer de

la información más relevantes para el producto o servicio, en tiempo adecuado, proporcionado por un entorno conectado (Guevara, 2019):

Se han demostrado los siguientes beneficios de la gestión de documentos:

- (a) Más tiempo para tareas importantes: Esto significa que ahorra tiempo al almacenar y distribuir documentos.
- (b) Tranquilidad: este tipo de gestión le brinda la tranquilidad de no tener que preocuparse por archivos perdidos o por el estado de esos archivos.
- (c) Oportunidades de crecimiento: la gestión documental reduce la carga de tareas a realizar, lo que significa un mayor rendimiento laboral (Vargas et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según las características del estudio, el tipo de investigación fue básica, indicado en RENACYT, por haber obtenido un nuevo conocimiento a través de hechos o relaciones.

Además, según su alcance fue correlacional porque se analizó las variables con el propósito de comprobar la relación positiva o negativa (Hernández et al., 2014).

De igual forma, según la fuente de datos fue investigación de campo donde se aplicó un cuestionario con el fin de recolectar datos en la realidad de estudio (Baena, 2017).

3.1.2 Diseño de la Investigación

La investigación se fundamentó en el enfoque cuantitativo porque analizó datos midiendo fenómenos, al describir o predecir la ocurrencia (Blasco & Vegas, 2018) y se realizó través de un diseño no experimental transversal correlacional (Hernández et al., 2014), ya que el objetivo es describir la percepción de la digitalización de documentos y los sistemas de gestión documental para determinar la relación entre ambos. El propósito es hacer conexiones o asociaciones entre conceptos, variables o categorías (Hernández & Mendoza, 2018).

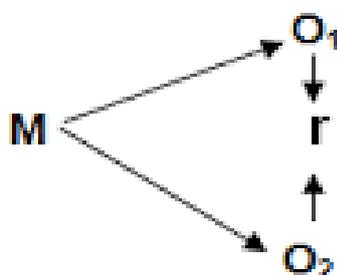


Figura 1. Diseño de investigación

Nota: M= Muestra; O1: Digitalización de la documentación; O2: Sistema de gestión documental; r = Correlación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Digitalización de la documentación

Definición Conceptual: La digitalización de la documentación se define como un proceso donde se almacena y captura información usando la tecnología computacional. Sin duda, un proceso que requiere la implementación de actividades secuenciales, ordenadas y planificadas para lograr que los datos sean llevados a cabo en la computadora por medio de un software de captura (Culqui et al., 2021)

Definición Operacional: proceso donde se almacena y captura información usando la tecnología computacional de documentos municipales generados por los procedimientos pasados y presentes de los usuarios del distrito de Picsi de la provincia de Chiclayo.

Indicadores: Esta categoría se medirá mediante la dimensión entrada (10 ítems), almacenamiento (3 ítems) procesamiento (4 ítems) y salida (3 ítems) la cual se realiza mediante la técnica encuesta y un cuestionario con escala de Likert la cual es la medición más utilizada

Escala de Medición: Ordinal.

Variable 2: Sistema de gestión documentaria

Definición Conceptual: Un sistema de gestión documentaria se define como la captura, el almacenamiento y la recuperación de documentos entrantes en papel o en formato electrónico. Las diversas entidades se identifican como un conjunto de procesos que les permiten retener el conocimiento del lugar físico y los documentos que allí llegan y crecen mediante control de estados pasados y presentes (Ott, 2021).

Definición Operacional: sistema donde se realizará el registro y recuperación de documentos municipales físicos o virtuales generados por los procedimientos pasados y presentes de los usuarios del distrito de Picsi de la provincia de Chiclayo.

Indicadores: Esta categoría se medirá mediante la dimensión procesamiento de documentos (8 ítems), organización del trabajo (7 ítems) y disponibilidad de la información (5 ítems) la cual se realiza mediante la técnica encuesta y un cuestionario con escala de Likert la cual es la medición más utilizada.

Escala de Medición: Ordinal.

3.3. Población/Muestra (criterios de selección)

3.3.1 Población

La población se define como la cantidad total de elementos en un tiempo y lugar determinado con criterios establecidos (Carrasco, 2005).

La población está conformada por 12704 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo.

Criterios de inclusión

Radical en el distrito

Se encuentra presente en el periodo de estudio

Ser usuario reconocido por la municipalidad

Criterios de exclusión

No estar presente en el periodo de aplicación

Estar de visita en el distrito

No ser reconocido como usuario en el sistema municipal

3.3.2 Muestra

La muestra es un grupo que representa a la población (Hurtado, 2010)

La muestra está conformada por 385 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo. Cantidad obtenida por la aplicación de la fórmula siguiente, para una población definida:

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 \overline{pq} N}{z_{\alpha}^2 \overline{pq} + e^2 (N - 1)}$$

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 12704}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 * (12704 - 1)} = 373$$

El resultado de la aplicación de esta fórmula es 373 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo.

Donde el tamaño de:

n.- Muestra.?

N: Población 12704

z: Un nivel de confianza 95% = 1.96

e: Un nivel de error = 0.05

p: Tamaño de la población (no tributan) = 0.5

q: Tamaño de la población (tributan) = 0.5

3.3.3 Muestreo

El muestreo es un conjunto de métodos para definir una muestra (Hurtado, 2015).

Se realizó un muestreo aleatorio simple porque, en primer lugar, se definió la población objetivo, luego se identificó un marco muestral, posteriormente, se evaluó los criterios de inclusión y exclusión para seleccionar a las unidades muestrales que fueron encuestadas al azar de los usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica encuesta: se define una técnica paramétrica donde el investigador entrega un documento con preguntas cerradas al encuestado para recolectar datos cuantitativos para su análisis en softwares estadísticos (Bernal, 2013).

Se procedió a desarrollar una capacitación para un encuestador el cual tiene que presentarse, luego explicar los riesgos y beneficios donde se solicita el consentimiento informado de forma voluntaria. Finalmente, se procede a aplicar los cuestionarios donde la percepción será medida

Instrumento de investigación fue el cuestionario el cual se define como una herramienta con preguntas cerradas basadas en datos y números, que se utiliza con un enfoque más científico porque sus resultados son fáciles de analizar estadísticamente y posteriormente (Bernardo et al., 2019).

El cuestionario del sistema de gestión de documentos la dimensión entrada (10 ítems), almacenamiento (3 ítems) procesamiento (4 ítems) y salida (3 ítems) la cual se realiza mediante la técnica encuesta y un cuestionario con escala de Likert la cual es la medición más utilizada

El cuestionario de digitalización documental se medirá mediante la dimensión procesamiento de documentos (8 ítems), organización del trabajo (7 ítems) y disponibilidad de la información (5 ítems) la cual se realiza mediante la técnica encuesta y un cuestionario con escala de Likert la cual es la medición más utilizada

Se aplicó un procedimiento en el cual el investigador o el personal calificado aplica un instrumento para medir mediante la valoración de los usuarios la percepción de la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria, la cual se registró con total veracidad la realidad el problema municipal.

Validación:

Se realizó la validación mediante la valoración de tres expertos en el área
Magister Carlos Enrique Alarcón Eche
Doctor Virginia María Sandoval Damián
Doctor José Córdoba Chirinos

Confiabilidad:

La confiabilidad de un instrumento de investigación es su capacidad de ser fiable (Caballero, 2014).

Se establece una prueba piloto de 30 usuarios de la municipalidad distrital de Picsi en la provincia de Chiclayo. Seleccionadas de forma aleatoria. Las puntuaciones del coeficiente alfa de Cronbach de los instrumentos para la variable digitalización de documentos y del instrumento sistema de gestión documental. Lo que demostró que ambos instrumentos tenían una alta confiabilidad es un valor mayor a 0.75. El instrumento de la digitalización de la documentación (Alfa de Cronbach 0,810) y el instrumento del sistema de gestión documentaria (Alfa de Cronbach 0,802).

3.5. Procedimiento

Se solicitó el debido permiso de cada usuario para aplicar los cuestionarios mencionados a las variables que miden las percepciones en esa institución. Después de la confirmación, se realiza un diagnóstico. Cuando se obtienen los datos, se registran en SPSS26; finalmente codificadas y analizadas como tablas e imágenes de acuerdo a los objetivos del estudio.

Los datos del estudio se organizaron y resumieron en una base de datos. Luego, los datos se analizaron con el software estadístico SPSS 26, a partir del cual se obtuvieron tablas y figuras claras y se modificaron para una mejor presentación en Office Excel (Blasco & Vegas, 2018). Del mismo modo, esto se hace con las siguientes estadísticas: Porcentaje definido como la suma de las clases de usuarios encuestados. Las pruebas de normalidad también se utilizan para determinar las estadísticas de las pruebas de hipótesis, que son los valores R de Spearman o los valores de Pearson para determinar las relaciones entre las variables (Tamayo, 2004).

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de esta investigación se respetaron los principios de anonimato, confidencialidad, respeto a la dignidad humana, benevolencia y justicia, los cuales tienen como objetivo mejorar la calidad y objetividad de la investigación. Las encuestas hasta han sido voluntarias e informadas sobre los riesgos y beneficios de la participación de manera que la recopilación de datos sea veraz y confiable sin distorsionar los resultados de la encuesta. La herramienta de puntuación antiplagio de Turnitin también se utilizó en la Resolución 008-2017VI/UCV.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo

Nivel	Entrada		Almacenamiento		Procesamiento	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	27	7,20%	86	23,10%	48	12,90%
Regular	9	2,40%	226	60,60%	275	73,70%
Alto	337	90,30%	61	16,40%	50	13,40%
Total	373	100%	373	100%	373	100%

Nota. Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS de los cuestionarios aplicados de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Según el análisis de las respuestas de los encuestados con respecto a las dimensiones variable digitalización de la documentación, se observó que el 7,2% (27) calificó la dimensión de entrada como nivel bajo y el 2,4% (9) como nivel normal. Sin embargo, el 90,3% (337) la calificó muy bien. Además, el 23,1% (86) califica las dimensiones de almacenamiento como malas, mientras que el 60,6% (226) las califica como normales. Por otro lado, el 16,4% (61) la calificó como alta. Finalmente, para la dimensión procesamiento, solo el 12,9% (48) la calificó como mala, mientras que el 73,7% (275) la calificó como normal. Por otro lado, el 13,4% (50) la calificó como alta.

La dimensión entrada se encuentra en el nivel alto evidenciando que tiene un espacio amplio y adecuado para la clasificación, integración e integridad de los documentos originales con digitalización legible, inteligible y recuperable mediante controles adecuados, pero la dimensión almacenamiento se encuentra en el nivel regular, es decir que se requiere una mayor regulación en el proceso realizado por el fedatario y la normativa que organiza y programa el sistema de digitalización. Al igual que la dimensión procesamiento lo que evidencia la necesidad de mejorar la accesibilidad con información legible y recuperable con controles adecuados.

Tabla 2

Nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Niveles	Digitalización de documentos	
	f	%
Bajo	22	5.9
Regular	51	13.6
Alto	301	80.5
Total	374	100.0

Nota. Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS de los cuestionarios aplicados de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Se observó que, de los 373 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo que participaron de la investigación, solo el 5,9% (22) de los usuarios percibió la digitalización de la documentación en el nivel bajo. Por otro lado, el 13,6% (51) la calificó en el nivel regular. Por último, el 80,5% (301) siendo la mayor parte de usuarios encuestados lo consideró en el nivel alto.

La digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo, se encuentra en el nivel alto porque se evidencia que los equipos y procesos presentó los resultados esperados; sin embargo, al revisarlo por dimensiones encontramos aspectos que aun requieren mejoras.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Nivel	Procesamiento de documentos		Organización del trabajo		Disponibilidad de la información	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	45	12.1%	55	14.7%	43	11,5%
Regular	294	78.8%	277	74,3%	282	75,6%
Alto	34	9.1%	41	11,0%	48	12,9%
Total	373	100%	373	100%	373	100%

Nota. Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS de los cuestionarios aplicados de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Al analizar las respuestas de los encuestados a las dimensiones de la variable gestión documental, el 12,1% (45) consideró que la dimensión procesamiento de documentos era baja y el 78,8% (294) de los usuarios calificó esta dimensión como normal. Sin embargo, el 9,1% (34 personas) lo calificó muy bien. El 14,7% (56) de los encuestados también calificó la dimensión organización del trabajo como de baja dimensión. En cambio, el 74,3% (277) la califican de normal. Calificó esta dimensión como alta para el 11% (41) de mis usuarios. Finalmente, la disponibilidad de información fue calificada como baja por solo el 11,5% (44) y moderada por el 75,6% (282) de los usuarios encuestados. Sin embargo, el 12,9% (48) la calificó como alta.

La dimensión de gestión documentaria, procesamiento de documentos y organización del trabajo se encuentra en el nivel regular. Esto se explica porque se cumple solo con los procedimientos mínimos requeridos en el sistema de gestión documentaria que en su conjunto llega a ser calificado con un nivel alto, pero al ser desagregado evidencia las deficiencias de control de documentos y duplicación de información.

Tabla 4

Nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Nivel	Sistema de Gestión documental	
	f	%
Bajo	50	13.4
Regular	67	17.9
Alto	257	68.7
Total	374	100.0

Nota. Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS de los cuestionarios aplicados de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

De los 373 usuarios de la municipalidad distrital de Pisci en la provincia de Chiclayo, que participaron en la encuesta, se encontró que el 13,4% (50 usuarios) tiene un bajo nivel de percepción del Sistema de gestión documental. En cambio, el 17,9% (67) dijo que era normal. Finalmente, la mayoría de los usuarios encuestados, el 68,7% (257), considera alta esta variable.

El sistema de gestión documental una municipalidad distrital de Chiclayo, se encuentra en el nivel alto. Lo que evidencia un que el procesos, organización y disponibilidad ofrecen buenos resultados. Sin embargo, por dimensión se evidencian múltiples aspectos o factores que se pueden mejorar en la gestión.

Tabla 5

Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov de las variables Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Digitalización de documentos	.063	374	.001
Sistema de Gestión documental	.044	374	.079
N			373

Nota. Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS de los cuestionarios aplicados de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Como se observa en la Tabla 6, tanto la variable digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo, mostró que la base de datos presentó una distribución normal con una probabilidad de ocurrencia menor a 5%. Y con un grado de confianza de 95%, confirmó la falta de normalidad en la variable sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

En conclusión, como al menos una de las variables no presentó distribución normal la prueba de hipótesis de la investigación no puede ser analizada mediante Pearson; en consecuencia, se utilizó la prueba de Spearman.

H₀: No existe relación significativa entre la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_a: Existe relación significativa entre digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

$$H_a : \rho \neq 0$$

Tabla 6

Prueba de correlación entre las variables digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

			Digitalización de documentos	Sistema de Gestión documental
Rho de Spearman	Digitalización de documentos	Coeficiente de correlación	1.000	.571**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	374	374
	Sistema de Gestión documental	Coeficiente de correlación	.571**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	374	374

Decisión: Existe asociación entre las variables examinadas $p = 0.000$.

Así, se puede confirmar con 95% de confianza que relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. Lo mismo que cuando el valor del coeficiente de Spearman ($r = 0,571$) es directo y medio.

Es decir, a mayor sea el nivel de la digitalización de la documentación, mayor será el nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación, determinar la relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad de Chiclayo, se puede confirmar con 95% de confianza de la presencia de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria de la municipalidad distrital de Chiclayo. Lo mismo que cuando el valor del coeficiente de Spearman ($r = 0,571$) es directo y medio. Es decir, a mayor sea el nivel de la digitalización de la documentación, mayor será el nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. De igual forma Namihás (2020) manifiesta que el grado de correlación de las variables se correlaciona positivamente, indicando que, a mayor desempeño laboral de los empleados, mejor es su percepción de los trámites administrativos.

Teóricamente, los resultados coinciden con lo manifestado por Culqui et al. (2021) quien señala que la digitalización de documentación, se define como el proceso de almacenamiento y captura de información a través de tecnología informática. Sin duda, un proceso que requiere de actividades secuenciales, ordenadas y planificadas para lograr que el software de recuperación pueda procesar los datos en el equipo.

En el mismo sentido Gómez & Vázquez (2019) señala que los procesos administrativos se enfatizan al comparar las opiniones de los escritores tradicionales con las de los escritores neoclásicos. Además, muestra que el proceso de gestión es un ciclo repetido y sucesivo que define las relaciones que surgen entre cada una de sus partes.

Según Mendoza et al. (2020), la digitalización de documentos existe en relación con plazos o plazos específicos, y las dependencias entre procesos pueden provocar una superposición perjudicial en las cargas de trabajo o brechas problemáticas antes de que se pueda procesar una solicitud. De acuerdo con Zekeng et al. (2022), la importancia de la digitalización de documentos radica en que reduce las desventajas que enfrentan las organizaciones en los últimos tiempos y busca su buen funcionamiento.

Según, Coughlan & Lister (2018), muchos procesos comerciales son de "alto riesgo" porque es importante que las personas los completen. Por un lado, es un enfoque que permite a los administradores, gerentes, líderes, empresarios o cualquier otra persona gestionar una organización eficaz, incluyendo el estudio de la gestión como un proceso de varios pasos. Por otro lado, Briones et al. (2019). De acuerdo con Calderón et al. (2018), El correcto desarrollo del proceso debe darse de manera digital, pudiendo auto gestionarse, verse como un agente de cambio, dirigiendo procesos y teniendo interés en participar en la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

Desde la teoría encontramos que para esta investigación existen dimensiones de la Digitalización de la documentación siendo, entrada o recepción es la del documento; así como registrarse para el puesto correspondiente; El almacenamiento o registro es el caso de inscribir o anotar un documento en un registro, sujeto a los siguientes elementos que deben contener el registro, tales como número de registro, hora de recepción, fecha, dirección, asunto, título y procedencia. Procesamiento o Despacho es una forma de control en la que un empleado ha analizado el documento, actúa en respuesta a la información indicada y completa los expedientes; finalmente, salida o determinación y certificación basados en archivos de que las solicitudes que han completado su flujo pueden procesarse de inmediato (Lacunza, 2020).

Asimismo, referente a la variable sistema de gestión documentaria, teóricamente el sistema de gestión documentaria significa tomar el control de un proceso que, como resultado, implementa o dirige una actividad, ya sea una producción o un servicio, que permite un logro deseado o una transacción comercial y tiene como objetivo aumentar la eficiencia organizacional (Mendoza & Moreira, 2021). La gestión documentaria subleva la gestión de la información, brindando la capacidad de encontrar, recuperar y compartir rápidamente información dentro de los documentos (Ott, 2021).

En esta línea, Falconi et al. (2019), sostiene que se trata de recopilar, crear y enviar documentos en toda su organización. Así como los sistemas de gestión documentaria, que deben incluir los procesos de creación, registro, uso,

almacenamiento y recuperación. Asimismo, Mendoza & Moreira (2021) explica que Es un proceso para la posterior recuperación, visualización y transmisión de información, datos o imágenes de documentos almacenados, y los datos almacenados pueden compartirse. Mientras que para Zheng et al. (2018), para la gestión de documentos, estos registros incluyen actas, decisiones y otros documentos. Clasifique fácilmente los flujos de documentos entrantes en la gestión de documentos, mejorando la usabilidad con herramientas digitales. Asimismo, Ramírez & Portela (2022) manifiesta que sistema de gestión documentaria es un sistema en el que las tareas se organizan, protegen, recopilan, etiquetan, aprueban y completan automáticamente utilizando una versión digital de un documento o archivo en el proceso.

Desde la teoría encontramos que para esta investigación existen dimensiones del sistema de gestión documentaria siendo, el procesamiento de documentos se define como el procesamiento y recolección de datos para el proceso de producción de datos utilizando técnicas de digitalización. En segundo lugar, la organización del trabajo se define como el uso de la tecnología para la mejora eficiente y ordenada de una instalación, donde se definen y agrupan las funciones esenciales, lo que se produce cuando todos los recursos se gestionan de forma óptima, el talento y el trabajo se agrupan lo suficiente para alcanzar los objetivos del plan. En tercer lugar, disponibilidad de la información se definen como funciones que proporcionan la información más relevante en el momento adecuado sobre un producto o servicio que ofrece un entorno conectado. En este sentido Vargas et al. (2021) señala que la gestión documentaria le consiente hallar inmediatamente el documento que está buscando; así como también, ayuda a los usuarios relevantes a comprender el estado actual de los documentos en los que han estado trabajando.

En el análisis del primer objetivo específico, diagnosticar el nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo. Los resultados mostraron que de los 373 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo que participaron de la investigación, solo el 5,9% (22) de los usuarios percibió la digitalización de la documentación en el nivel bajo. Por otro lado, el 13,6% (51) la calificó en el nivel regular. Por último, el 80,5% (301) siendo la mayor

parte de usuarios encuestados lo consideró en el nivel alto. Es decir, la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo, se encuentra en el nivel alto porque se evidencia que los equipos y procesos presentó los resultados esperados; sin embargo, al revisarlo por dimensiones encontramos aspectos que aun requieren mejoras. A diferencia de lo que señala Moynihan et al. (2022) en su estudio donde se evidencia que el grupo experimental y el grupo control no tuvo diferencias significativas en la aprobación de los beneficios. Sin embargo, los procedimientos digitales presentan menos documentos por aclarar o documentos con detalles para agregar.

Por su parte encontramos que Hidalgo & Cortés (2020) señala que la gestión de documentos electrónicos debe estar alineada con los planes de acción de las agencias para permitir el cumplimiento. De la misma manera Curioso et al. (2019) manifiesta que los ciudadanos digitales de hoy han evolucionado desde los protagonistas de las plataformas de red básicas a plataformas embebidas en el lenguaje de la inteligencia artificial.

Según el análisis de las respuestas de los encuestados con respecto a las dimensiones variable digitalización de la documentación, Se observó que el 7,2% (27) calificó la dimensión de entrada como nivel bajo y el 2,4% (9) como nivel normal. Sin embargo, el 90,3% (337) la calificó muy bien. Además, el 23,1 % (86) califica las dimensiones de almacenamiento como malas, mientras que el 60,6 % (226) las califica como normales. Por otro lado, el 16,4% (61) la calificó como alta. Finalmente, para la dimensión procesamiento, solo el 12,9% (48) la calificó como mala, mientras que el 73,7% (275) la calificó como normal. Por otro lado, el 13,4% (50) la calificó como alta. Es decir, La dimensión entrada se encuentra en el nivel alto evidenciando que tiene un espacio amplio y adecuado para la clasificación, integración e integridad de los documentos originales con digitalización legible, inteligible y recuperable mediante controles adecuados, pero la dimensión almacenamiento se encuentra en el nivel regular, es decir que se requiere una mayor regulación en el proceso realizado por el fedatario y la normativa que organiza y programa el sistema de digitalización. Al igual que la dimensión procesamiento lo que evidencia la necesidad de mejorar la accesibilidad con información legible y recuperable con controles adecuados. En la misma línea de

investigación, Lacunza (2020) señala que la introducción de un nuevo sistema de gestión de documentos electrónicos permitiría la transformación de procesos, el acceso automático a la información, la interoperabilidad con otros sistemas, garantizaría el acceso a la información y publicación de las actividades gubernamentales y la transparencia de los trámites. De la misma manera Culqui et al. (2021) señala que las organizaciones del estado el aporte más importante de la gestión digital, además de los sistemas de seguridad optimizados, es proveer el acceso de la ciudadanía a la información por medio de bases de datos que les permitan conocer el estado de sus solicitudes. Esto se debe al uso de las TIC para proteger los datos procesados por diferentes partes.

Respecto al análisis del segundo objetivo específico, determinar el nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. Los resultados mostraron que de los 373 usuarios de la municipalidad distrital de Picsi en la provincia de Chiclayo., que participaron de la investigación, el 13,4% (50) de los usuarios percibió el Sistema de Gestión documental en el nivel bajo. Por otro lado, el 17,9% (67) lo percibió en el nivel regular. Finalmente, el 68,7% (257) siendo la mayor parte de usuarios encuestados consideró esta variable en el nivel alto. Es decir, la gestión documental una municipalidad distrital de Chiclayo, se encuentra en el nivel alto. Lo que evidencia un que el procesos, organización y disponibilidad ofrecen buenos resultados. Sin embargo, por dimensión se evidencian múltiples aspectos o factores que se pueden mejorar en la gestión.

Con respecto a las dimensiones de la variable gestión documentaria, el 12,1% (45) consideró que la dimensión procesamiento de documentos era baja y el 78,8% (294) de los usuarios calificó esta dimensión como normal. Sin embargo, el 9,1% (34 personas) lo calificó muy bien. El 14,7% (56) de los encuestados también calificó la dimensión organización del trabajo como de baja dimensión. En cambio, el 74,3% (277) la califican de normal. Califico esta dimensión como alta para el 11% (41) de mis usuarios. Finalmente, la disponibilidad de información fue calificada como baja por solo el 11,5% (44) y moderada por el 75,6% (282) de los usuarios encuestados. Sin embargo, el 12,9% (48) la calificó como alta. En consecuencia, la dimensión de gestión documentaria, procesamiento de documentos y organización del trabajo se encuentra en el nivel regular. Porque se

cumple solo con los procedimientos mínimos requeridos en el sistema de gestión documentaria que en su conjunto llega a ser calificado con un nivel alto, pero al ser desagregado evidencia las deficiencias de control de documentos y duplicación de información. Coincidiendo con lo que manifiesta Román (2018) diseñar un sistema de administración documental permite la entrada a la información pública, previene el peligro de pérdida y desperfecto de documentos y disminuye los tiempos de contestación de los consumidores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que con existe relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo. En consecuencia, a mayor sea la digitalización de la documentación mayor será el sistema de gestión documentaria municipal.
2. Se concluye que la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo, se encuentra en el nivel alto. Sin embargo, por dimensión se evidencian múltiples aspectos o factores que se pueden mejorar en la gestión. Evidenciando, la necesidad de una mayor regulación en el proceso realizado por el fedatario, una mejor la normativa que organice y programe el sistema de digitalización y mayor accesibilidad con información legible y recuperable con controles adecuados.
3. La Gestión documental una municipalidad distrital de Chiclayo, se encuentra en el nivel alto. Sin embargo, por dimensión se evidencian múltiples aspectos o factores que se pueden mejorar en la gestión. Evidenciando, la necesidad de mejorar la accesibilidad con información legible y recuperable con controles adecuados; además, se requiere asegurar la intervención del fedatario Informático y la auditoría una vez al año con un programa de auditoría informática.
4. En conclusión, como al menos una de las variables no presentó distribución normal la prueba de hipótesis de la investigación no puede ser analizada mediante Pearson; en consecuencia, se utilizó la prueba de Spearman.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente del gobierno local iniciar iniciativas para implementar el proceso electrónico de documentos relacionados con el proceso de documentación. Asimismo, se implemente un programa de capacitación a los empleados nuevos o con tiempo en el cargo, para que sepan manejar documentos y todo el proceso de gestión documental.
2. Al jefe del area de capacitacion organizar la formación de los empleados para una mejor ciudadanía. Los documentos son digitales y pueden existir en cualquier medio digital, lo que reduce el tiempo de respuesta y la portabilidad de los documentos.
3. Al jefe de recursos humanos que se aliente a los empleados a usar medidas de seguridad y considerar qué datos están manejando. Si bien Internet es completamente abierto y no está controlado por nadie, este delito deja desapercibidos a posibles intrusos porque no están claramente definidos en la ley, lo que crea problemas que afectan la privacidad de los datos. Por lo tanto, es importante que todas las personas que utilizan Internet como medio de comunicación tomen las precauciones adecuadas y utilicen correctamente las barreras de seguridad. Al momento de archivar los expedientes, es recomendable considerar personal especial en materia de información, documentos y archivos. Esto requiere la formación de un grupo de trabajo interdisciplinario con mandatos claros y responsabilidades bien definidas para guiar la dirección y coordinación de todas las iniciativas relacionadas con la implementación del modelo de gestión de documentos.
4. Al jefe de archivo general en la gestión documentaria se recomienda considerar personal especializado en el campo de la información y documentación. Para ello, se deben conformar grupos de trabajo multidisciplinarios con responsabilidades claramente definidas, que orientarán la coordinación de todas las iniciativas relacionadas con la implementación del modelo de gestión documental.

REFERENCIAS

- Abella, R. (2019). Un acercamiento a la gestión documental archivística en la intendencia de Montevideo. *Rev. Fuent. Cong.*, 13(62), 30-37. http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-44852019000300005&lng=es&nrm=iso
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Batet, P. (2020). *Gestión Administrativa: Para Principiantes*. Independently Published. <https://books.google.com.pe/books?id=PtWUzQEACAAJ&dq=libros+de+gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwikzOTw5fXyAhU5JrkGHQOtDTQQ6AF6BAgIEAI>
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernardo, C., Carbajal, Y., & Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación Manual del estudiante*. Universidad de San Martín de Porres. <https://usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METOhttps://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Blasco, M., & Vegas, J. (2018). *Metodología de investigación en ciencias sociales*. España: Sotecza. <https://books.google.com.pe/books?id=7yrgxQEACAAJ&dq=%22metodologia+de+investigaci%C3%B3n%22+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSrO23gdXpAhUIGbkGHdGFCmQQ6AEIWTAG>
- Bonal, J., & Lorenzo, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Briones, W., Guanín, E., Morales, F., & Bajaña, J. (2019). Management of administrative processes in African palm extractors. *Ciencias Holguín*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>

- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Mexico: Cengage learning.
https://www.academia.edu/37236030/Metodologia_integral_innovadora_para_planes_y_tesis_ALEJANDRO_CABALLERO_ROMERO
- Cagigas, Y. (2021). Formación en Archivística y Gestión Documental en la Universidad de Navarra. *Príncipe de Viana*, 82(279), 365-370.
- Cajusol, A. (2019). *Implementación de una aplicación web responsive para mejorar el proceso de trámite documentario en el CAP Regional Lambayeque*. Chiclayo: [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2546/Alvaro%20Cajusol_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1
- Calderón, E. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018*. Chimbote [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, J., Huilcapi, R., Montiel, A., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Labor performance and administrative processes, sources of business development. *Pro sciences: revista de produccion, ciencias e investigacion*, 2(7), 15 - 22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos. <http://virtual.udabol.edu.bo/mod/url/view.php?id=48996>
- Coughlan, T., & Lister, K. (2018). The accessibility of administrative processes: Assessing the impacts on students in higher education. *Proceedings of the 15th International Web for All Conference*.
<https://doi.org/10.1145/3192714.3192820>
- Culqui, M., Cieza, A., & Callao, M. (2021). Gestión Digital de las entidades públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1053/1441>

- Curioso, W., Henríquez, M., & Espinoza, E. (2019). From Alma-Ata to the digital citizen: towards a digital primary health care in Peru. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.354.3710>
- Delgado, A., & Condori, P. (2018). Comparative Study of Methods to Improve Administrative Processes in a Organization. *Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería (CONIITI)*. <https://doi.org/10.1109/CONIITI.2018.8587055>
- Falconi, J., Luna, A., Sarmiento, H., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gómez, M., & Vázquez, E. (2019). Theories of Administratio. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/issue/archive>
- Guevara, J. (2019). *Mejora de la satisfacción en la gestión documental de los procesos de CECONAMA– Cusco, basada en la norma ISO 15489*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión. Peru]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3615>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, D. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión documentaria basado en tecnología worklow para el manejo del proceso de trámite documentario en una Universidad provada de la región*. Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2198/1/TL_HerreraSanchezDarwin.pdf
- Hidalgo, Y., & Cortés, W. (2020). Gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos

- administrativos. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. <https://doi.org/10.22490/ECBTI.3864>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación guía para la comprensión holística de la ciencia* (4 ed.). Caracas: Quiros Ediciones. <https://es.scribd.com/doc/312670255/J-Hurtado-de-Barrera-Metodologia-de-Investigacion-Revisado>
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación- comprensión holística de la metodología y la investigación*. Venezuela: Editorial Quiron Sypal. https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-461876551-el-proyecto-de-investigacion-hurtado-2015-metodologia-_JM?quantity=1
- Kapkaeva, N. (2021). Digital Platform for Maritime Port Ecosystem: Port of Hamburg Case. *Transportation Research Procedia*. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.02.146>
- Kirilova, K. (2020). Possibilities for Improvement of Administrative Processes in Local Administration. *Ikonomiceski i Sotsialni Alternativi*. <https://www.unwe.bg/doi/alternativi/2020.1/ISA.2020.1.05.pdf>
- Lacunza, A. (2020). Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la Universidad Nacional de la Plata. *Universidad Nacional de la Plata*. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/115287/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, E., & Moreno, I. (2022). Digitalización de los procesos documentales y su gestión efectiva. *Revista De Investigación En Gestión Administrativa Y Ciencias De La Información*, 5, 112–119. <https://doi.org/10.23850/25907662.4046>
- Mena, M., & Castillo, J. (2018). Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(2), 1-17.
- Mendoza, A., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150>

- Mendoza, H., & Mendiza, K. (2018). Knowledge management as a tool to generate added value to administrative processes at Laica University Eloy Alfaro from Manabí, Chone extension. *Revista Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100263
- Mendoza, V., & Moreira, S. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *FIPCAE*. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Moynihan, D., Giannella, E., Herd, P., & Sutherland, J. (2022). Matching to Categories: Learning and Compliance Costs in Administrative Processes. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(4), 750-764. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac002>
- Namihás, E. (2020). *Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47385/Namih as_JEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47385/Namih%20as_JEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Núñez, S., Gonzaga, A., Arruda, L., Coutinho, F., & Dumke, D. (2019). Standardization of administrative processes: a case study using continuous improvement tool. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2019.v16.n4.a15>
- Nyawo, J., & Mubangizi, B. (2021). An exploration of government administrative processes in supporting agro-smallholders' access to municipal markets in eThekweni Municipality, KwaZulu-Natal Province. *African Online Scientific Information Systems (Pty) Ltd t/a AOSIS*. <https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/528/923>
- Ott, F. (2021). Information and Data Management. *Records Management At the Heart of Business Processes*. <https://doi.org/10.1016/B978-1-78548-043-0.50001-9>
- Ramírez, S., & Portela, I. (2022). The strategic value of archives in organizations. *Boosting the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-772-9.00005-1>
- Rodríguez, F. (2018). La necesidad de una metodología de identificación y gestión de documentos esenciales. *Boletín ANABAD*, 67(3), 45-59.

- Román, N. (2018). Diseño de un sistema de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena de Indias. *Ciencia La Salle*. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=maest_gestion_documental
- Salas, C. (2021). Impact and importance of the automation of the documentary process in public institutions. *Revista Científica de Sistemas e Informática*. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa. <https://doi.org/10.1016/j.ri.2004.03.003>
- Triana, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & Garcia, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industria*, 39(1), 46-55. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006&lng=es&tlng=es.
- Uskenbayeva, R., Kalpeyeva, Z., Satybaldiyeva, R., Moldagulova, A., & Kazakhstan, A. (2019). Applying of RPA in Administrative Processes of Public Administration. *IEEE 21st Conference on Business Informatics (CBI)*. <https://doi.org/10.1109/CBI.2019.10089>
- Vargas, R., Escudero, F., & Salazar, S. (2021). Atención de trámite durante la pandemia de la covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1352 p 13713
- Zekeng, M., Tchopue, M., -tayou, C., & Parigot, D. (2022). A projection-stable grammatical model for the distributed execution of administrative processes with emphasis on actors' views. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2021.07.019>
- Zheng, J., Roehich, J., & Lewis, M. (2018). The dynamics of contractual and relational governance: Evidence from long-term public–private procurement arrangements. *Journal of Purchasing and Supply Management*. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2008.01.004>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo						
Línea de investigación: Gestión De Políticas Públicas			Autora: Santisteban Sánchez, Luis Alberto			
Programa: Maestría en Gestión Publica		Docente: Dr. Chanduví Calderón, Roger Fernando		Lugar y Fecha: Chiclayo-2022.		
Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño/	Técnica / instrumento
Problema General ¿Cuál es la relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo?	Objetivo General Determinar la relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo	Hipótesis general Existe relación entre la digitalización de la documentación y el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo	La digitalización de la documentación	POBLACION La población está conformada por 12704 usuarios de la municipalidad distrital de Picsi en la provincia de Chiclayo. MUESTRA: estará conformada por 373 usuarios de la municipalidad distrital de Picsi en la provincia de Chiclayo.	Enfoque Cuantitativo. Tipo básica Diseño de Investigación no experimental transversal correlacional	Encuesta/ cuestionario
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la validez de los instrumentos de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo?	Determinar la validez de los instrumentos de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Los instrumentos de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo fue valido.	El sistema de gestión documentaria			
¿Cuál es el nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo?	Diagnosticar el nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo	El nivel de la digitalización de la documentación en una municipalidad distrital de Chiclayo es regular				
¿Cuál es el nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo?	Determinar el nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo	El nivel del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo es regular.				

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
La digitalización de la documentación	La digitalización de la documentación se define como un proceso donde se almacena y captura información usando la tecnología computacional. Sin duda, un proceso que requiere la implementación de actividades secuenciales, ordenadas y planificadas para lograr que los datos sean tratados por el ordenador mediante un software de captura (Culqui et al., 2021)	Proceso donde se almacena y captura información usando la tecnología computacional de documentos municipales generados por los procedimientos pasados y presentes de los usuarios del distrito de Picsi de la provincia de Chiclayo.	Entrada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuadro de clasificación de documentos 2. ambientes adecuados para la conservación de documentos 3. formatos definidos 4. integridad y legibilidad 5. Clasificación de los documentos originales 6. Tiempo para la digitalización adecuado 7. Durabilidad, 	Ordinal

				<p>inalterabilidad y fijeza. 8. Accesibilidad 9. información legible, inteligible y recuperable 10. Controles adecuados</p>	
			Almacenamiento	<p>11. Concuenda en que la intervención del Fedatario Informático otorga valor legal al documento digitalizado permitiendo su conservación 12. Concuenda en que se cumple con la normativa que establece hacer una auditoría una vez al año</p>	

				13. Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización	
			Procesamiento	14. Equipos de hardware adecuados 15. Arquitectura del sistema de digitalización 16. Almacenamiento adecuado 17. Acceso a la información digitalizada	
				18. competencia de respuesta de plataforma virtual 19. atención a los usuarios	

				20. conservación de documentación del sistema	
El sistema de gestión documentaria	El sistema de gestión documentaria se define como en el registro, almacenamiento y recuperación de documentos, documentos entrantes en papel o en formato electrónico; identificados como un conjunto de procesos que permiten a las distintas entidades mantener el conocimiento de su ubicación física y de los documentos que llegan y crecen en ellas. Control de estados pasados y	Sistema donde se realizará el registro y recuperación de documentos municipales físicos o virtuales generados por los procedimientos pasados y presentes de los usuarios del distrito de Picsi de la provincia de Chiclayo.	Procesamiento de documentos	1. Procedimientos de redacción 2. Posibilidad de duplicidad de información 3. Control de documentos 4. Autenticidad 5. Fiabilidad 6. Integridad 7. Disponibilidad 8. Servicios coherente y equitativo	Ordinal
			Organización del trabajo	9. Tramite ágil 10. Memoria corporativa efectiva 11. Buenas prácticas de creación y	

	presentes. (Ott, 2021).			mantenimiento 12. Identidad personal y cultural 13. Continuidad 14. Protección y apoyo en los litigios 15. Coherencia, continuidad y productividad	
			Disponibilidad de la información	16. Administración eficaz 17. Disponibilidad con marco legal y reglamentario 18. Rendición de cuentas eficiente 19. Instalaciones de custodia y ubicación 20. Documentación apoya la investigación	

Anexo 3: Instrumentos de recojo de información

Questionario de digitalización de documentos

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa según corresponda y utilice la siguiente escala de puntuación:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

ITEMS	APRECIACION				
	1	2	3	4	5
1. Concuerta en que la entidad posea un cuadro de clasificación de documentos					
2. Considera que cuentan con ambientes adecuados para la conservación de documentos físicos recibidos para su preparación previa a su digitalización					
3. Considera que se tiene definido los formatos a utilizar para los diversos tipos de documentos					
4. Considera que el documento digitalizado cuenta con la integridad y legibilidad suficiente					
5. Considera que siempre se lleva una Clasificación de los documentos originales de acuerdo con los problemas de digitalización que se presenten					
6. Considera que el tiempo requerido para la digitalización de documentos es el adecuado					
7. Considera que los documentos digitalizados poseen cualidades de durabilidad, inalterabilidad y fijeza superiores o al menos similares a los documentos originales.					
8. Considera que los documentos digitalizados se encuentran accesibles					

9. Concuerda en que el acceso a la información conservada en discos ópticos supone que permanecerá legible, inteligible y recuperable				
10. Considera adecuado los controles empleados para archivar los documentos digitalizados				
11. Concuerda en que la intervención del Fedatario Informático otorga valor legal al documento digitalizado permitiendo su conservación				
12. Concuerda en que se cumple con la normativa que establece hacer una auditoría una vez al año				
13. Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización				
14. Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización				
15. Concuerda en que la arquitectura del sistema de digitalización permite mejorar los componentes del sistema sin degradar sus funciones y sin perder información				
16. Considera que el soporte de almacenamiento (Disco Externo NAS) se conserva en condiciones ambientales adecuadas				
17. Concuerda en que el sistema permite acceder a la información ya digitalizada y convertirla a la nueva versión, permitiendo la transferencia de la información sin que sufra ninguna modificación				
18. Considera que el nivel de competencia del personal de la Línea de respuesta de plataforma virtual es el adecuado				
19. Considera que la atención a los usuarios por parte del personal encargado de la digitalización es eficiente				

20. Considera que se tiene la documentación de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservada					
--	--	--	--	--	--

Cuestionario del sistema de gestión documental

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa según corresponda y utilice la siguiente escala de puntuación:

PESIMO	REGULAR	ACEPTABL	BUENO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	I. PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS					
1	¿Se proporciona e implantan procedimientos sobre la manera de redactar los principales documentos?					
2	En qué medida cree que los actuales requisitos y partes de redacción de documentos permiten evitar la duplicidad de información?					
3	¿Con el actual control de documentos evita la duplicidad de archivos?					
4	¿La actual forma de incorporación de documentos garantiza la autenticidad de los mismos?					
5	¿La actual manera de trabajar con los documentos garantiza la fiabilidad de los mismos?					
6	¿Con el actual control de documentación garantiza la integridad de los documentos?					
7	¿Con el actual control de documentos garantiza la disponibilidad de los mismos?					
8	¿La existente práctica de control de documentos permite prestar los servicios de modo coherente y equitativo?					
	II. ORGANIZACION DE TRABAJO					
9	¿Con el actual modo de tramitar los documentos permite agilizar el flujo de trabajo en la organización?					
10	¿EL sistema de gestión de documentos permite mantener la memoria corporativa de forma efectiva?					

11	¿Se implementan buenas prácticas que nos permitan la creación y mantenimiento de documentos que protejan los intereses de la organización y los derechos de los trabajadores?					
12	¿La actual forma de gestionar los documentos permite establecer una identidad personal y cultural institucional?					
13	¿Con el presente de control de documentos permite garantizar la continuidad en caso de alguna catástrofe?					
14	¿Con la actual manera de gestionar los documentos proporciona protección y apoyo en los litigios en relación a evidencias?					
15	¿Con el existente estilo de gestionar los documentos permite proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y dirección de la organización?					
III. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN						
16	¿Usted considera que la presente manera de administrar los documentos permite llevar de forma eficaz sus actividades dentro de la institución.					
17	¿El proceso de disponibilidad de los documentos permite cumplir con el marco legal y reglamentario?					
18	¿Con la manera actual de trabajar con los documentos permite presentar la rendición de cuentas de las actividades con eficiencia?					
19	¿Cómo califica las instalaciones de custodia y ubicación de los documentos?					
20	¿La actual manera de trabajar con la documentación apoya al desarrollo de actividades de investigación presentes y futuras?					

Anexo 4: Validación de instrumentos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de digitalización de documentos

3. TESISISTA:

Santisteban Sanchez Luis Alberto (ORCID: 200000-0003-0921-4112)

4. DECISIÓN:

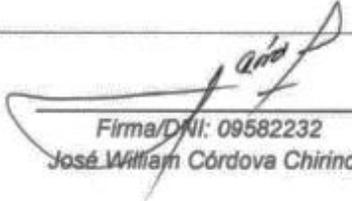
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12. de noviembre del 2022

 Firma/DNI: 09582232 José William Córdova Chirinos	 HUELLA
---	--

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del sistema de gestión documental

3. TESISTA:

Santisteban Sanchez Luis Alberto (ORCID: 200000-0003-0921-4112)

4. DECISIÓN:

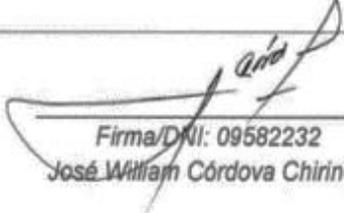
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12. de noviembre del 2022

 Firma/DNI: 09582232 José William Córdova Chirinos	 HUELLA
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CORDOVA CHIRINOS**
Nombres **JOSE WILLIAM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **09582232**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **22/11/16**
Resolución/Acta **0061-2016-UCV**
Diploma **UCV42930**
Fecha Matriculación **11/03/2014**
Fecha Egreso **31/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012945

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/12/2022 02:04:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de digitalización de documentos

3. TESISTA:

Santisteban Sanchez Luis Alberto (ORCID: 200000-0003-0921-4112)

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 1 de abril de 2022

 <p>41085769 Carlos Enrique Alarcón Eche</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del sistema de gestión documental

3. TESISTA:

Santisteban Sanchez Luis Alberto (ORCID: 200000-0003-0921-4112)

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 1 de abril de 2022

 <p>41085769 Carlos Enrique Alarcón Eche</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALARCÓN ECHE**
Nombres **CARLOS ENRIQUE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41885769**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**
Profesor Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director De Escuela **PABLO AGUILAR MARIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCION : TRIBUTACION**
Fecha de Expedición **19/08/16**
Resolución/Acta **RCU. N°0547-2016/UNT**
Diploma **00006791**
Fecha Matrícula **05/05/2007**
Fecha Egreso **21/12/2008**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012948

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/12/2022 02:10:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de digitalización de documentos

3. TESISTA:

Santisteban Sanchez Luis Alberto (ORCID: 200000-0003-0921-4112)

4. DECISIÓN:

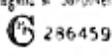
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 1 de abril de 2022

<p> Dra. Virginia M. Sandoval Damón  Firma DNI n° ..1.6.4.8328!</p>	<p> HUELLA</p>
---	---

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del sistema de gestión documental

3. TESISTA:

Santisteban Sanchez Luis Alberto (ORCID: 200000-0003-0921-4112)

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de julio de 2021

 <hr/> <p>Dra. Yvonne M. Sanjover Damián C 286459</p> <hr/> <p>Firma DNI n°...1.6.48328!</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANDOVAL DAMIAN**
Nombres **VIRGINIA MARIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16483281**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN EDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **10/08/17**
Resolución/Acta **0240-2017-UCV**
Diploma **052-014281**
Fecha Matrícula **04/01/2014**
Fecha Egreso **31/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012944

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/12/2022 01:58:20-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5: Prueba de confiabilidad

Validez de los instrumentos de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
La digitalización de la documentación	0,810	20
El sistema de gestión documentaria	0,802	20

El instrumento de la digitalización de la documentación con Alfa de Cronbach 0,810 y el instrumento del sistema de gestión documentaria con Alfa de Cronbach 0,802 es confiable para su aplicación en la muestra de estudio.

Anexo 6: Autorización de la institución



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICSI

Creado el 12 de Noviembre de 1823

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Pícsi, 30 de noviembre del 2022

CARTA N° 1608-2022-MDP/ALCALDIA

Sr.

SANTISTEBAN SANCHEZ LUIS ALBERTO

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICSI

ASUNTO: SE AUTORIZA REALIZAR EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y FUTURA TESIS DENOMINADA: "DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO."

REF: PROVEIDO N°7080-2022-MDP/ALCALDIA

Es grato dirigirme a usted, manifestándole mi cordial saludo, y a la vez en mi condición de alcalde de la Municipalidad Distrital de Pícsi, haciendo de su conocimiento que se **AUTORIZA** el permiso para el desarrollo de la investigación y futura tesis denominada: "DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO," para obtener el Grado Académico de Maestro, teniendo en cuenta los límites de la información que pueda brindar la Municipalidad Distrital de Pícsi.

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente;

C.c:
ARCHIVO

Carlos A. Sánchez Medina
ALCALDE

"Caminemos juntos"

Anexo 7: cálculo de la muestra

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 12704}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 * (12704 - 1)} = 373$$

$$\frac{12200,9216}{32,7179} = 372,91 = 373$$

El resultado de la aplicación de esta fórmula es 373 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo.

Anexo 8: Obtención de la confiabilidad

Validez de los instrumentos de la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
La digitalización de la documentación	0,810	20
El sistema de gestión documentaria	0,802	20

Nota. Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS de los cuestionarios aplicados a la muestra piloto sobre la digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo.

El instrumento de la digitalización de la documentación (Alfa de Cronbach 0,810) y el instrumento del sistema de gestión documentaria (Alfa de Cronbach 0,802) fue validado por 3 expertos y confiable para su aplicación en la muestra de estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHANDUVI CALDERON ROGER FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Digitalización de la documentación en el sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital de Chiclayo", cuyo autor es SANTISTEBAN SANCHEZ LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHANDUVI CALDERON ROGER FERNANDO : 16486158 ORCID: 0000-0001-7023-0280	Firmado electrónicamente por: CCALDERONRG el 18-01-2023 15:09:16

Código documento Trilce: INV - 1007648