



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Digitalización documentaria para mejorar la eficiencia de los
procedimientos administrativos en una entidad pública de
Cajamarca, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chavez Linares, Rosmery Elizabeth (orcid.org/0000-0002-5186-6045).

ASESOR:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167).

CO-ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edward Jesús (orcid.org/0000-0002-5514-6707).

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre, por ser una sobreviviente.

A mis hijos, por darme su inmenso amor,
cariño, y paciencia, en cada etapa de mi
vida.

A Dios, por darme la sabiduría necesaria,
para continuar logrando y cumpliendo mis
metas propuestas.

Agradecimiento

A mi familia, por ser el soporte de mi vida,
infinita paciencia y apoyo incondicional.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 10 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 10 |
| 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización. | 10 |
| 3.3. Escenario de estudio | 10 |
| 3.4. Participantes | 11 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 11 |
| 3.6. Procedimiento | 12 |
| 3.7. Rigor científico | 13 |
| 3.8. Método de análisis de datos | 13 |
| 3.9. Aspectos éticos | 13 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 14 |
| V. CONCLUSIONES | 31 |
| VI. RECOMENDACIONES | 32 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS: | 39 |

Índice de tablas

| | Pag. |
|--|------|
| Tabla 1 <i>Participantes</i> | 11 |
| Tabla 2 <i>Técnicas e instrumentos</i> | 11 |
| Tabla 3 <i>Procedimientos administrativos digitalizados</i> | 14 |
| Tabla 4 <i>Ventajas de la digitalización de procedimientos administrativos</i> | 16 |
| Tabla 5 <i>Importancia de utilizar canales digitales internos y externos</i> | 18 |
| Tabla 6 <i>Comparación de eficiencia en los procesos administrativos digitales de dos entidades públicas</i> | 20 |
| Tabla 7 <i>Eficiencia de procedimientos administrativos</i> | 22 |
| Tabla 8 <i>Cumplimiento</i> | 23 |
| Tabla 9 <i>Los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales</i> | 25 |

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar cómo la digitalización documental contribuirá a mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, la metodología de investigación que se utilizó es de tipo básico, con un diseño fenomenológico, las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron la entrevista y el análisis documental. Los resultados obtenidos fueron de nuestros entrevistados son la implementación de la digitalización documentaria, ya que ayudaría a los administrados a realizar sus trámites con mayor rapidez, y con respecto al análisis documental, el criterio utilizado para la digitalización documentaria es la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos. Finalmente, se concluyó que la digitalización documentaria contribuyó a mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en la entidad pública, pues se dará una respuesta más rápida y celeridad a los administrados.

Palabras Clave: Digitalización documental, Procedimientos administrativos, eficiencia, eficacia.

Abstract

The objective of this thesis was to determine how document digitalization will contribute to improve the efficiency of administrative procedures in a public entity in Cajamarca, 2022, the research methodology used is of basic type, with a phenomenological design, the techniques used for data collection were the interview and documentary analysis. The results obtained were from our interviewees are the implementation of document digitalization, since it would help those administered to carry out their procedures more quickly, and with respect to the documentary analysis, the criterion used for document digitalization is the effectiveness and efficiency of administrative processes. Finally, it was concluded that document digitalization contributed to improve the efficiency of the administrative procedures in the public entity, since it will provide a faster and quicker response to those administered.

Key words: Documentary digitalization, administrative procedures, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Las medidas que se adoptó por parte de los gobiernos y de cada entidad pública para controlar el contagio del COVID-19, dio pie a la transformación digital, ya sea en su relación con la ciudadanía o entre las propias entidades públicas. Además, se evidenció de manera más marcada la incomodidad por parte de la ciudadanía en cuanto a los trámites burocráticos y la dilación en los procedimientos administrativos. Siempre se tuvo la idea de que las relaciones administrativas, únicamente se concebían de manera presencial y a través de documentos en físico.

En el ámbito internacional, la digitalización se comprendió como aquel proceso tecnológico con el cual se admitió la conversión de un documento contenido en un papel, en ficheros electrónicos Bustos Pretel (2019).

Una tendencia importante durante las últimas dos décadas correspondió a los avances tecnológicos generados por la digitalización Walter, et, al. (2021).

Ríos (2017) mencionó que, el estado peruano realizó esfuerzos por cumplir con su rol de asegurar el bienestar general y mantener la paz social en nuestro territorio; sin embargo, tales esfuerzos no fueron suficientes, porque no existió políticas públicas adecuadas que tengan en cuenta el interés público de manera primordial.

El Estado peruano consideró ciertas normas para un gobierno de datos, por ejemplo, D.L. N°1412, Ley de gobierno digital, al D.U. N°007-2020 y el D.S. N°029-2021-PCM secretaria y transformación digital gubernamental (2021).

Digitalización significa que se adoptó soluciones digitales dentro de los procesos habituales puede ser de una empresa o institución pública PCM (2021).

Además, secretaria y transformación digital gubernamental (2021) dentro del sector educación pretendió cerrar brechas digitales con la provisión de dispositivos electrónicos a estudiantes y docentes de servicios educativos

públicos priorizados primaria y secundaria de zonas rurales y quintiles de pobreza. Además, existió una política nacional de transformación digital.

Si bien a nivel regional, el Gobierno Regional de Cajamarca realizó esfuerzos por implementar la plataforma trámite digital, en la que se pudo realizar un trámite documentario, a través de la misma se pudo realizar la presentación de documentos, emitir, revisar y hacer seguimiento a sus documentos; dicha plataforma no resultó muy amigable; pues, el simple hecho de registrarse en este aplicativo fue tedioso para los administrados.

Habiendo puesto en contexto de la problemática y lo que se pretendió conseguir con esta investigación, es necesario precisar que la formulación del problema resultó ser el siguiente: ¿De qué manera la digitalización documentaria contribuirá a la mejora en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?, y como problemas específicos son los siguientes: i. ¿De qué manera ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?; ii. ¿De qué manera la digitalización documentaria genera eficacia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?; iii. ¿De qué manera existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?; iv. ¿De qué manera influye el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?

Como justificación metodológica se entendió en el hecho de que actualmente la entidad pública de Cajamarca no cuenta con una digitalización documentaria, dado que sirvió como un antecedente para que otras dependencias del Gobierno Regional implementen un plan de digitalización documentaria, tomando como referencia la presente investigación. Así mismo, la justificación práctica es de ejecutar la propuesta de contribución en el ahorro de recursos, tales como la energía, el tiempo y principalmente el papel; dado que, los procedimientos administrativos suelen ser muy burocráticos; pues, para cada procedimiento se genera gran número de copias, para que cada área cuente con un cargo correspondiente. De igual manera observamos una

justificación social con el uso del papel en la entidad es elevado, incluso perjudicando el medio ambiente; por lo que, la implementación de la digitalización documentaria en los procedimientos administrativos de la entidad pública de Cajamarca estuvo contribuyendo en lograr que los procedimientos administrativos se realicen con menores recursos y de manera celeridad, lo cual beneficia a la ciudadanía y a la propia entidad.

Finalmente se realizó la formulación del objetivo general, que es: Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. Estableciendo como objetivos específicos: OE1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativos, 2022; OE2: Determinar si la digitalización documentaria genera eficacia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022; OE3: Determinar si existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022; OE4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Y como hipótesis general se consignó la siguiente La digitalización documentaria contribuirá a la mejora en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. Siendo las hipótesis específicas: H1: La digitalización documentaria influye de manera significativa en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. H2: La falta de implementación de la digitalización documentaria influye de manera significativa en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. H3: La digitalización documentaria influye de manera significativa en la eficacia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. H4 La falta de implementación de la digitalización documentaria influye de manera significativa en la eficacia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

He considerado para la presente investigación antecedentes internacionales, nacionales y regionales porque fijan un punto de partida para mi investigación, verificando de qué manera otros investigadores han contrastado categorías de mi investigación: digitalización documentaria y eficiencia en los procedimientos administrativos.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos a Panduro (2021), su investigación de tipo cualitativa-deductiva, de corte causal-transversal, su modelo estuvo conformado por 32 participantes, concluyó el control que se hace sobre la documentación se encuentra influyendo de manera significativa para que los usuarios se encuentren satisfechos, por lo que nos encontraríamos satisfaciendo sus necesidades.

Chura (2021), para esta investigación se empleó un enfoque cualitativo, de tipo el etnográfico y diseño fenomenológico, su modelo estuvo conformado por 8 participantes, concluyó que la documentación sea digitalizada se deben de seguir algunos criterios y estos encontrarse acordes al procedimiento de cada institución, pues deberán ser firmados y así adquirir un valor legal para cualquier trámite pertinente.

Herrera (2017) para esta investigación el método utilizado fue el hipotético-deductivo, de tipo científico, su nivel es correlacional y no experimental, con un corte transversal, su modelo tuvo a 71 participantes, concluyó que la documentación cuando es digitalizada le da un valor adicional, pues se encuentra resguardada por diferentes tipos de seguridad y así evitando ser manipulada o sustraída de forma indebida.

Chambi (2019). Para esta investigación el método usado fue el descriptivo-deductivo, con enfoque cualitativo, diseño no experimental de corte transversal, se aplicó a 20 participantes, concluyó señalando que el servicio archivístico del ministerio de ambiente se despliega de modo correcto acorde con las normas del sistema nacional de archivos, y que se han implementado

mejoras en su aspecto normativo, precisa también que, los administrados consideran el proceso como un buen servicio brindado.

De igual manera para Vera (2020); para esta investigación se empleó el método cualitativo, de tipo básico y un diseño investigación – acción, se aplicó a 3 participantes, concluyó que la tecnología contribuye al proceso para lograr modernizar la administración estatal.

En la Región Cajamarca, también se ha realizado la investigación, efectuada por Cruzado (2016), esta investigación es de tipo descriptivo, se aplicó a 107.784.00 participantes, concluyó, en la existencia de la brecha digital que imposibilita a los ciudadanos participar de un gobierno electrónico, limitando la participación ciudadana.

Honores, et, al. (2020), esta investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental, tuvo a 30 participantes, concluyó que no se tiene la tecnología adecuada para poder acelerar los trámites, por ende, son más lentos, y deficientes pues no hay la facilidad necesaria para sacar los formularios que son requeridos muchas veces por diversas áreas.

Tuesta (2018), esta investigación tuvo como diseño no experimental, tuvo 99 participantes, concluyó que existe una gran variedad de mejora en cuanto a gestión de los procedimientos administrativos en los servicios de la municipalidad provincial de Cajamarca.

Como antecedente internacional, el magíster en administración para empresas Bateoja (2017), su trabajo fue de tipo básico-descriptivo, su modelo estuvo conformado por 10 asistentes, donde concluyó que el proceso de gestión de documentos ayudará en operar pertinentemente información de empresa, porque así la información se mantendrá protegida, facilitando la labor administrativa.

Acevedo (2016), su trabajo fue de tipo básico-descriptivo, su modelo estuvo conformado por 25 participantes concluyó que las indagaciones sobre el servicio de emplear estas herramientas en los procedimientos administrativos,

porque es de fácil acceso, tanto para la administración como para la ciudadanía en general, evitando la pérdida de dinero y recursos.

Rincón, et. al. (2018), en su investigación de tipo descriptivo-aplicado, su modelo estuvo conformado por 100 participantes concluyeron que la implementación del sistema de digitalización documental y certificada donde se podrá preservar y tener un mejor acceso a la información.

Por último, tenemos el trabajo realizado por Gómez (2015) en su investigación de tipo descriptivo-básico, su modelo estuvo conformado por 10 participantes concluyó, que los trabajadores no tienen la capacidad suficiente para trabajar con los nuevos sistemas y poder mejorar significativamente la información, y así poder evitar la duplicidad documentaria y reduciendo los archivos.

Para este trabajo he considerado las teorías relacionadas con el título del trabajo de investigación: digitalización documentaria y eficacia de los procedimientos administrativos.

Para la categoría de digitalización documentaria, según Lampreabe (2014), un proceso que se encuentra estrechamente en vinculación con la indagación, pues estará siempre en constante relación con las nuevas tecnologías.

Así mismo, ATS Gestión Documental, mencionó que, un proceso importante en el desarrollo de la gestión de documentos, que permite una innovación de los formatos referente a los documentos físicos. De igual forma también señala que luego de la revisión es necesario seleccionar aquellos documentos físicos (análogos) y se pasarlos a un formato binario (digital). Lo cual contribuye a conservar los archivos más importantes en las mejores condiciones por mucho tiempo. Así también incide en que la digitalización refuerza la administración, haciéndola más eficiente, reduciendo tiempos de búsqueda, clasificación y su acceso.

Bermúdez (2017) señala que “la información está en los documentos que producimos o recibimos todos los días en el ejercicio de nuestras funciones”.

Asimismo, “La digitalización de documentos es parte esencial de las medidas preventivas para la conservación documental” Batres (2017).

Huapaya (2017) respecto al procedimiento administrativo refiere, que considera al procedimiento administrativo como una vertiente para el ejercicio de la función administrativa, siendo el instrumento indicado para el cumplimiento del interés general.

Por muchos años se viene empelando el papel y el hecho de hacer uso de este constituye un sustento del sistema procedimental; sin embargo, trae como consecuencia un gran costo económico Moya (2017).

Preservación digital es definida como aquel proceso que se realiza en gestión documental constituida a través de diversos archivos tecnológicos Sáenz (2019).

Ramírez (2019) refiere que, se debe de implementar estas nuevas tecnologías, pues son una gran necesidad para los recursos en cuanto a tramites, dado que se evitarían los retrasos innecesarios, además de brindar la transparencia necesaria para la población.

Respecto a la eficiencia de los procedimientos, cito a Vega, et, al. (2017), quienes explican que actualmente las empresas públicas y privadas, ven en los sistemas de información el medio o recurso ineludible para realizar sus actividades, consiguiendo que sus procesos sean más céleres y eficientes; porque se ahorra en mano de obra y recojo de información, convirtiéndose su uso en imprescindible.

Gómez (2018) refiere que los trámites que se realizan tienen deficiencias por la cantidad de documentación que se emplea. El recurso humano constituye una pieza importante mejora en trámites de documentos, el soporte digital, tanto a nivel empresarial, así como las entidades públicas, podrán mejorar su gestión. Al ser cuantiosa la información, se requiere que el recurso humano esté apto al cambio para que se logre un gran beneficio.

Considero también, dentro de las teorías el soporte técnico, que tal como lo precisa Vega (2014) consiste en habilitar tanto el hardware como el software idóneo para la digitalización de la documentación.

Respecto a las teorías del procedimiento administrativo, generalmente este es considerado como aquellas formalidades requeridas para la expresión de una decisión por parte de la administración.

Morón (2020) El procedimiento administrativo tiene que ver con un término mucho más amplio: la administración pública, que, para Morón Urbina, resulta ser aquel conjunto de organismos a cargo de la función administrativa.

Debo precisar que existe contemplado en el TUO de la LPAG, el llamado procedimiento administrativo electrónico; sin embargo, este no se encuentra como una obligación de la Administración Pública, sino más bien que lo reconoce como parte de las entidades públicas. También se entiende, como el derecho de la ciudadanía a poder conectarse digitalmente con las empresas públicas. Cartas Iberoamericanas (2017). Así mismo, está reconocido en el cuerpo normativo antes referido, el expediente electrónico, a través del cual se pretende realizar alcances del procedimiento administrativo electrónico que actualmente o hacia el futuro se implementen en las entidades del Estado, para la mejora continua de la eficacia de las distintas entidades públicas.

Martínez (2017) el concepto para procedimiento administrativo electrónico es concebido como un cauce formal de producción de actos resolutivos en sede electrónica, en otras palabras, se puede verificar que el procedimiento administrativo tradicional que todos tenemos conceptualizado, solamente tiene como novedad el soporte con el que se tramita, sustituyendo al papel por un soporte electrónico.

Alcérreca, et, al. (2015) Coincido con algunas de las razones por las que se busca iniciar un proyecto de digitalización detalladas por el autor, tales como, mejorar la disponibilidad de documentos y preservar los mismos, además del ahorro de diferentes recursos como el papel, la energía y el tiempo.

Danós (2019) refiere que, existe un proyecto de ley donde se debe de reconocer el derecho a la conectividad de las empresas públicas con los ciudadanos, de esta manera se podrán interconectar de una manera más fácil y rápida, por lo que no existiría ningún tipo de demora u formulario que no se podría llenar, pues esto se haría de manera digital, y los trámites serían más ágiles, de esta manera se podrían evitar muchos trámites burocráticos, y colas innecesarias.

Según López (2020) refiere que, la transparencia y el libre acceso a la información son elementos esenciales en un estado democrático de derecho, pues se necesita de datos claros, verdaderos y completos para formar su base argumentativa y, así, tomar decisiones objetivas.

Los fundamentos administrativos los podemos encontrar en los principios del mismo Alvarado (2020).

Bedoya, et, al. (2018) refiere que, es cierto que la era digital en cuanto a la administración estatal en el Perú ha comenzado, pues no se debe dejar de reconocer el intercambio de información y saberes con la ciudadanía, pues de esta manera se podrá agilizar las solicitudes deseadas por los pobladores, y reusar los datos necesarios, y disminuir los gastos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Zelayaran (2017) refirió que, para la investigación cualitativa se debió de entender que la obtención de justificaciones se realizó por la observación y éstas cogen forma al momento de transcribir, así mismo también de videos y de las entrevistas.

Por lo general este tipo de investigación se usó en ciencias sociales, pues se desarrolló en la metodología fundamentadas Sánchez (2016).

Esta tesis fue de diseño básico, por lo que está investigación fue de tipo fenomenológico se encontró basado de acuerdo con las experiencias vividas de los entrevistados, haciendo esto un campo de estudio sólido, pues se pudo conocer la realidad del problema de manera concreta, y así poder observar la realidad del mismo.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.

En la investigación como primera categoría se encontró a la digitalización documentaria, y como primera sub categoría se tuvo a la acción de digitalización en los procedimientos administrativo; así mismo, la segunda sub categorías se tuvo a la eficacia de la digitalización documentaria; como segunda categoría se encontró a la eficiencia de los procesos administrativos, y como primera sub categoría se encontró a la existencia de eficiencia en los procedimientos administrativos, y como segunda sub categoría se tuvo al nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos.

Así como podemos ver en el anexo N°01, la matriz de consistencia.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio de esta investigación fue en una entidad pública de Cajamarca, en el área de recursos humanos.

3.4. Participantes

Para esta investigación son cinco participantes quienes intervinieron, y cuentan con las siguientes características:

Tabla 1 Participantes

| SUJETOS | CARACTERÍSTICAS |
|--|--|
| Son cinco trabajadores de la una entidad pública de Cajamarca. | Los trabajadores de una entidad pública de Cajamarca, trabajan en el área de recursos humanos. |

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una de las técnicas que se usaron son la observación estructurada, las entrevistas, los cuestionarios, el análisis documental, y finalmente la recopilación de datos estructuradamente y de forma adecuada para cada objetivo planteado.

Para esta investigación se usarán las siguientes:

Tabla 2 Técnicas e instrumentos

| TÉCNICAS | INSTRUMENTOS |
|---------------------|------------------------------|
| Entrevista | Cuestionario de preguntas |
| Análisis documental | Guía de análisis documental. |

3.6. Procedimiento

Esta investigación se realizó de manera exhaustiva, pues se utilizó la observación de manera directa, y se pudo determinar que la digitalización documentaria contribuyó a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos de la entidad pública en Cajamarca en el año 2022, Por lo que mi investigación se ajustó a mi primera y segunda categoría.

Posteriormente, se realizó el resumen de todos los medios documentales, que enriqueció a mi tema, siendo estos libros, tesis, artículos científicos, para mis categorías siendo la primera digitalización documentaría y la eficiencia de los procesos administrativos.

Así mismo, se procedió a realizar la entrevista a cinco trabajadores de la entidad pública en Cajamarca, teniendo en cuenta la guía de entrevista realizada constituida por cinco preguntas, las cuales fueron aplicadas por la plataforma de Google forms, toda vez que aún existió la situación actual que estamos atravesando del covid-19, y sus variantes.

En referencia al análisis documental, se pone de conocimiento que se realizó una explicación y comparación con respecto a la eficiencia de los procedimientos y la eficacia con otras entidades públicas, las cuales se pudieron claramente en evidencia que la digitalización en la entidad en Cajamarca fue necesario, y el cual se encontró plasmado a través de la guía de análisis documental, y como instrumento la ficha documental que se realizó por la responsable de la investigación, de manera clara, coherente con el objetivo general, y específicos, dado que esta información se encontró plasmado a través de tablas para la presentación de datos cualitativos que fueron recabados, y los resultados obtenidos pudieron ser posteriormente analizados y discutidos en base a la triangulación, dado que esto me ayudó a explicar y realizó la discusión, finalmente en mi investigación, se pudo recabar conclusiones y recomendaciones.

3.7. Rigor científico

Esta investigación contó con tres asesores quienes otorgaron su respectiva validación en la guía de entrevista y el análisis documental, los cuales estuvieron dotados de los conocimientos necesarios y tuvieron el rango de especialistas en la materia de investigación, así como también contaron con el grado de magister habiendo sido reconocidos y registrados por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), y quienes evaluaron si las preguntas de la entrevista están de acorde a la investigación.

3.8. Método de análisis de datos

Se usó el método de identificación de las categorías, las cuales estuvieron conectadas con las subcategorías, por lo que se pudo delimitar los efectos de mi objetivo de estudio, donde la explicación que pretendo realizar fue lógica, objetiva y se vinculó con las entrevistas y análisis documentales por lo que se pudo evidenciar mi problema, pues se encontró estrechamente vinculado, y así estableció mi objetivo planteado.

3.9. Aspectos éticos

Esta investigación cumplió con todos lo establecido en el manual APA, así mismo en el libro de reglas de grados & títulos, pues puedo afirmar que es de mi propia autoría.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

PRIMER OBJETIVO ESPECIFICO: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

Tabla 3 Procedimientos administrativos digitalizados

| 1.- ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden digitalizar en la entidad pública? Explique. | | | | |
|---|---|--|---|---|
| ENTREVISTADO N°01 | ENTREVISTADO N°02 | ENTREVISTADO N°03 | ENTREVISTADO N°04 | ENTREVISTADO N°05 |
| Se consideraba que los principales procesos administrativos eran el acceso a la información y la interposición de diversos recursos administrativos, ya que de esta manera se agilizaban muchos trámites. | Se consideraba que los principales procesos que se debieron digitalizar eran el acceso a la información, la interposición de recursos administrativos, el recurso de apelación y la queja, ya que se pudo dar una | Se consideraba que los procedimientos que debían ser digitalizados eran el acceso a la información y la queja por defecto de trámite, ya que de esta manera se podían brindar respuestas más rápidas y | Se consideraba que el principal proceso administrativo que debía ser digitalizado era el acceso a la información y la interposición de recursos administrativos, ya que de esta manera se podía generar una | Se consideraba que los procesos administrativos que se debían digitalizar eran el acceso a la información y el procedimiento de quejas, ya que de esta manera se agilizaban los trámites. |

| | | | | |
|------------------------|---|-------------------------------|--|--|
| | respuesta más rápida y eficaz a los administrados. | eficaces a los administrados. | respuesta más rápida para los administrados. | |
| INTERPRETACIÓN: | Nuestros entrevistados refirieron que los procesos administrativos que debieron ser digitalizados eran el acceso a la información, la interposición de diversos recursos administrativos, el recurso de apelación y la queja. | | | |

Tabla 4 Ventajas de la digitalización de procedimientos administrativos

| 2.- ¿Qué ventajas acarrearían a la entidad pública la digitalización de sus procedimientos administrativos? Explique. | | | | |
|---|---|---|---|--|
| ENTREVISTA DO N°01 | ENTREVISTADO N°02 | ENTREVISTADO N°03 | ENTREVISTA DO N°04 | ENTREVISTADO N°05 |
| Se consideraba que las ventajas eran una mejor comunicación entre las áreas de forma virtual en una misma plataforma, tener firmas digitales y expedientes digitales. | Se consideraba que se tendría una mesa de partes virtual donde existirían las firmas digitales y los expedientes digitales. | Se consideraba que habría un despacho virtual, una mesa de partes virtual y el seguimiento de expediente de manera virtual y en tiempo real, ya que el usuario no tendría la necesidad de acercarse a las oficinas para realizar el impulso procesal. | Se consideraba que existiría una plataforma donde todas las áreas se encontrarán intercomunicadas, con expedientes digitales y firmas digitales, lo que permitiría que el trámite del proceso fuera más rápido. | Se consideraba que las ventajas serían que los trámites se realizarían más rápidamente gracias a una mesa de partes virtual, expedientes digitales, firmas digitales y seguimiento de expedientes de forma virtual. De esta manera, el usuario siempre |

| | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|
| | | | | sabría dónde se encuentra su expediente y podría realizar el impulso procesal de forma remota. |
| INTERPRETACIÓN | <p>Los especialistas mencionaron que las ventajas que se tendrían eran que los trámites se realizarían más rápidamente gracias a la intercomunicación de las áreas, una mesa de partes virtual, expedientes digitales, firmas digitales, seguimiento del expediente de forma virtual y un despacho virtual donde se podría hacer el impulso procesal de manera remota, evitando retrasos innecesarios.</p> | | | |

Tabla 5 Importancia de utilizar canales digitales internos y externos

| 3.- ¿Cuál es la importancia para la entidad pública de utilizar canales de comunicación digital internos y externos en el desempeño de sus labores cotidianas? Explique. | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ENTREVISTADO N°01 | ENTREVISTADO N°02 | ENTREVISTADO N°03 | ENTREVISTADO N°04 | ENTREVISTADO N°05 |
| Se consideraba que la importancia de la comunicación dentro de los canales internos se daba en la fluidez que tendrían las respuestas entre las áreas para los trámites de la documentación, y de manera externa era la respuesta rápida y sin dilación del tiempo para los administrados. | Se consideraba que era importante porque habría una gran fluidez de comunicación entre las áreas involucradas internamente, y externamente se daría una respuesta sumamente rápida para los usuarios, sin demoras ni retrasos. | Se consideraba que era importante porque la comunicación interna se haría toda a través de una misma plataforma, y se le daría una respuesta más rápida a los administrados sin la necesidad de dilatar el tiempo. | Se consideraba que era importante porque la comunicación interna se daba a través de un mismo sistema interconectado, y se emitían respuestas más rápidas y fluidas a los administrados. | Se consideraba que era importante que las comunicaciones internas se dieran de una manera más fluida y rápida, y en consecuencia, las respuestas para los administrados iban a ser más rápidas y eficaces. |

| | |
|-----------------------|---|
| INTERPRETACIÓN | Los especialistas refirieron que era importante que existiera una comunicación digital de manera interna y que esta se encontrara intercomunicada dentro de un mismo servidor o plataforma, dado que de esa manera se podía efectuar una respuesta a los administrados, sin la necesidad de dilatar tanto el tiempo, de manera rápida y eficaz. |
|-----------------------|---|

SEGUNDO OBJETIVO ESPECIFICO: Determinar si la digitalización documentaria genera eficacia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Tabla 6 Comparación de eficiencia en los procesos administrativos digitales de dos entidades públicas

| DIRESA - CAJAMARCA | GOBIERNO REGIONAL - CAJAMARCA |
|---|--|
| <p>Se pudo observar que la DIRESA – CAJAMARCA contaba solamente con la plataforma de mesa de partes virtual, la cual resultaba poco amigable con los usuarios debido a que no brindaba muchas soluciones para iniciar trámites o presentar reclamos ante la entidad. Además, tenía muy pocas opciones para realizar trámites digitales, a menudo se presentaban problemas en el sistema de la plataforma y la velocidad era muy lenta, lo que dificultaba el proceso para los usuarios.</p> | <p>Se pudo observar que en el Gobierno Regional - Cajamarca, se contaba con casi todos sus servicios de forma virtual, siendo los más utilizados: 1.- Acceso a la información; 2.- Interposición de recursos administrativos; 3.- Queja por defecto del trámite; 4.- Recurso de apelación de actos dictados en los procesos de selección; 5.- Otorgamiento de pensión de viudez; 6.- Pensión de sobreviviente (orfandad); 7.- Renovación de pensión por haber cumplido 80 años de edad; 8.- Pensión sobreviviente: ascendientes; y las plataformas que utilizaban eran muy amigables con los usuarios, no tenían retraso ni sobrecarga alguna, por lo que al momento de realizar sus trámites era sumamente rápido y fluido, resultando fácil al momento de usarlas.</p> |

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN</p> | <p>Se pudo observar que la digitalización documentaria en una de las entidades estaba funcionando, ya que podían resolver de manera más rápida y eficiente los procedimientos administrativos, y sobre todo con la brevedad posible, dando una buena atención a los usuarios.</p> |
|--|---|

TERCER OBJETIVO ESPECIFICO: Determinar si existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Tabla 7 Eficiencia de procedimientos administrativos

| DIRESA - CAJAMARCA | GOBIERNO REGIONAL – CAJAMARCA |
|--|---|
| <p>Se pudo observar que los procedimientos administrativos no generaban la eficiencia necesaria para los administrados, dado que eran manuales y muy lentos. Por lo tanto, si hubiera existido la digitalización en estos procedimientos, la carga laboral habría disminuido y los administrados podrían haber obtenido respuesta a sus solicitudes de manera más rápida y eficaz.</p> | <p>Se pudo determinar que los procedimientos administrativos generaban la eficiencia necesaria para los administrados, ya que al ser todos digitales y tener los archivos en formato digital, con una base de datos compartida entre toda la entidad, se podían dar respuestas más rápidas a las solicitudes de los usuarios, por lo que la entidad estaba cumpliendo con su función.</p> |
| <p>INTERPRETACIÓN</p> | <p>Se observó que, en una de las entidades públicas de Cajamarca, se cumplió con la eficiencia, ya que los servicios digitales de los procedimientos administrativos cumplieron su función de dar respuestas rápidas a las solicitudes de los usuarios. Por otro lado, la otra entidad pública no cumplió con la eficiencia, ya que, al no tener los procedimientos administrativos digitales, les costaba más trabajo dar una respuesta a los administrados.</p> |

CUARTO OBJETIVO ESPECIFICO: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Tabla 8 Cumplimiento

| 4.- ¿Los procesos digitales que se pretenden implementar cumplirían con la calidad esperada? Explique. | | | | |
|---|--|--|--|--|
| ENTREVISTADO N°01 | ENTREVISTADO N°02 | ENTREVISTADO N°03 | ENTREVISTADO N°04 | ENTREVISTADO N°05 |
| Consideré que sí, dado que todos se encontrarían interconectados entre sí, y esto facilitaría mucho el trabajo de la entidad, reduciendo bastante la carga laboral, y dando respuestas más rápidas a los administrados. | Consideré que sí, dado que se evitaría el retraso de comunicación entre las áreas de la entidad, y existiría una mejor comunicación con los administrados. | Consideré que sí, dado que se podría gestionar más rápidamente los trámites que iban a realizar los usuarios, dándoles una respuesta en el menor tiempo posible. | Consideré que sí, dado que todos los servicios estarían dentro de una misma plataforma, y podrían intercomunicarse entre sí, por lo que la respuesta para los usuarios sería más rápida y no se dilataría tanto el tiempo. | Consideré que sí, dado que, al estar interconectadas entre sí, se tendría una mejor comunicación entre las áreas y se podría dar una respuesta más rápida a los administrados, lo que evitaría cualquier tipo de demora. |

| | |
|-----------------------|--|
| INTERPRETACIÓN | Los especialistas han referido que las áreas que usarían estos procesos digitales debían encontrarse interconectadas dentro de una misma plataforma, de esta manera tendrían una comunicación más eficiente y eficaz, por lo que la respuesta para los administrados sería sumamente rápida y se evitaría dilatar el tiempo en sus trámites. |
|-----------------------|--|

Tabla 9 Los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales

| 5.- ¿La cantidad de servicios prestados con los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales? Explique | | | | |
|--|--|--|---|---|
| ENTREVISTADO N°01 | ENTREVISTADO N°02 | ENTREVISTADO N°03 | ENTREVISTADO N°04 | ENTREVISTADO N°05 |
| Sí, dado que los procesos digitales se encontraban todos en un mismo servidor, por lo tanto, era más fácil al momento de realizar su búsqueda, y poder darles una respuesta y solución a los usuarios. | . Sí, dado que todos los expedientes se encontraban dentro de un mismo servidor o plataforma, por lo tanto, la búsqueda era más rápida, en consecuencia, la respuesta para los administrados también era más rápida. | Sí, dado que los expedientes estaban dentro de una misma base de datos, por lo tanto, las respuestas para nuestros administrados se realizaban en el menor tiempo posible. | Sí, porque los procesos se encontraban todos dentro de la misma plataforma interconectados entre ellos, por lo tanto, la respuesta por parte de la administración pública era más rápida para nuestros entrevistados. | Sí, porque la respuesta de la entidad era más rápida para sus usuarios, en consecuencia, todos estos procesos se encontraban dentro de una misma plataforma, evitando las demoras innecesarias. |
| INTERPRETACIÓN | Los especialistas refirieron que los procesos digitales eran superiores a los servicios prestados manualmente, ya que se encontraban todos dentro de una misma plataforma, por lo | | | |

| | |
|--|---|
| | tanto, se realizaba una respuesta más rápida para los administrados, evitando demoras innecesarias. |
|--|---|

DISCUSIÓN

Para esta investigación se estableció la interpretación de los resultados obtenidos que fueron aplicados (entrevistas y análisis documental).

El autor García (2019) refiere que, la discusión de los resultados se debe de hacer a través del uso de la técnica de la triangulación, pues es la mejor manera para los investigadores poder llegar a conclusiones eficaces.

Después de lo anteriormente esbozado, iniciaré a con la discusión de resultados, el **objetivo general** de mi investigación es, determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, de acuerdo con los resultados encontrados, se pudo establecer que la digitalización documentaria contribuyó eficaz y eficientemente en los procedimientos administrativos, donde su rol principal era de dar una solución y respuesta rápida a los administrados en el menor tiempo posible, con el fin de garantizar sus derechos de los ciudadanos. Esto se contrastó con el trabajo previo de Panduro (2021), concluyó, el control que se hizo sobre la documentación influyó de manera significativa para que los usuarios se encontraran satisfechos, por lo que se satisfacían sus necesidades. Así mismo, se contrastó con la teoría de Ramírez (2019) refiere que, se debió implementar estas nuevas tecnologías, ya que eran una gran necesidad para los recursos en cuanto a trámites, dado que se evitarían los retrasos innecesarios, además de brindar la transparencia necesaria para la población. Se concluyó que, la digitalización documentaria contribuyó a mejorar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos, ya que los administrados podían hacer sus solicitudes de manera más rápida, y la autoridad administrativa podía dar una respuesta en el menor tiempo posible.

Primer objetivo específico estuvo orientado a determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022, con lo que respecta a las entrevistas realizadas a nuestros especialistas (Véase table N°03. 04, 05), quienes concluyeron que, los procesos administrativos que podían ser digitalizados eran el acceso a la información, la interposición de diversos recursos administrativos, el recurso de apelación, y la

queja. Las ventajas que se obtenían eran en cuanto a la rapidez en que se realizan los trámites, dado que existiría una intercomunicación de las áreas, una mesa de partes virtual, expedientes digitales, firmas digitales, seguimiento del expediente de forma virtual y un despacho virtual donde podían hacer el impulso procesal de manera remota, evitando retrasos innecesarios. Asimismo, era importante que existiera una comunicación digital de manera interna y que estuviera interconectada dentro de un mismo servidor o plataforma, dado que de esta manera se podía efectuar una respuesta a los administrados sin la necesidad de dilatar tanto el tiempo, de manera rápida y eficaz. Esto se contrastó con el trabajo previo de Chura (2021) concluyó que la documentación tenía que ser digitalizada siguiendo algunos criterios y debían estar en consonancia con el procedimiento de cada institución, ya que debían ser firmados para adquirir un valor legal para cualquier trámite pertinente. Así mismo, se contrastó con la teoría de Ramírez (2019) refiere que se debió implementar estas nuevas tecnologías, ya que eran una gran necesidad para los recursos en cuanto a trámites, debido a que se evitarían los retrasos innecesarios, además de brindar la transparencia necesaria para la población. Se concluyó que, la entidad pública de Cajamarca no adoptó las acciones de mejoramiento en la digitalización documentaria.

Segundo problema específico se encontró orientado a determinar si la digitalización documentaria genera eficacia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, con lo que respecta al análisis documentario realizado (Véase tabla N°06) se obtuvo el resultado que la digitalización documentaria en una de las entidades estaba funcionando, ya que podían resolver de manera más rápida y eficiente los procedimientos administrativos, y sobre todo con la brevedad posible, dando una buena atención a los usuarios. Esto se contrastó con el trabajo previo de Acevedo (2016) concluyó que las indagaciones sobre el servicio de emplear estas herramientas en los procedimientos administrativos se realizaron, porque era de fácil acceso, tanto para la administración como para la ciudadanía en general, evitando la pérdida de dinero y recursos. Se contrastó con la teoría de Gómez (2018) refiere que los trámites que se realizaban tenían deficiencias debido a la cantidad de documentación que se empleaba. El recurso humano constituía una pieza importante para mejorar los trámites de documentos. El soporte digital, tanto

a nivel empresarial como en las entidades públicas, podría mejorar su gestión. Se concluyó que, la digitalización de documentos generó mayor rapidez y celeridad en los procedimientos administrativos de la entidad pública.

Tercer problema específico se encontró orientado a determinar si existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, con lo que respecta al análisis documentario realizado (Véase tabla N°07) se obtuvo el resultado que, en una de las entidades públicas de Cajamarca, se cumplía con la eficiencia, ya que los servicios digitales de los procedimientos administrativos estaban cumpliendo con su rol de dar respuestas más rápidas a las solicitudes de los usuarios. Por otro lado, la otra entidad pública no cumplía con la eficiencia, ya que al no tener los procedimientos administrativos digitales, les costaba más trabajo dar una respuesta a los administrados. Esto se contrastó con el trabajo previo de Gómez (2015) concluyó, los trabajadores no tenían la capacidad suficiente para trabajar con los nuevos sistemas y mejorar significativamente la información, y así evitar la duplicidad documentaria y reducir los archivos. Se contrastó con la teoría de Martínez (2017) Se puede verificar que el procedimiento administrativo tradicional que todos teníamos conceptualizado, solamente tenía como novedad el soporte con el que se tramitaba, sustituyendo al papel por un soporte electrónico. Se concluyó que, se habría cumplido con la eficiencia en los procedimientos administrativos en la entidad pública.

Cuarto objetivo específico estuvo orientado a explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, de acuerdo con las entrevistas realizadas a los especialistas (Véase tablas N°08 y 09) refieren que, las áreas que utilizaron estos procesos digitales debieron estar interconectadas dentro de una misma plataforma, de esta manera se tendría una comunicación más eficiente y eficaz, y la respuesta para los administrados sería sumamente rápida, evitando dilatar el tiempo en sus trámites. Asimismo, los procesos digitales eran superiores a los servicios prestados manualmente, ya que se encontraban todos dentro de una misma plataforma, lo que permitió una respuesta más rápida para nuestros administrados, evitando demoras innecesarias. Esto se contrastó con el trabajo previo de Panduro (2021) concluyó que, el control que se hizo sobre la documentación influyó de manera significativa

para que los usuarios se encontraran satisfechos, por lo que se logró satisfacer sus necesidades. Se contrastó con la teoría de, Vega & Ávila (2017) Señaló que, en el pasado, las empresas públicas y privadas veían en los sistemas de información el medio o recurso ineludible para realizar sus actividades, consiguiendo que sus procesos fueran más céleres y eficientes. Esto se debía a que se ahorraba en mano de obra y recojo de información, convirtiéndose su uso en imprescindible. Se concluye que, se pudo influir de manera positiva en los niveles de eficiencia de los procedimientos administrativos en la entidad pública.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que, la digitalización documentaria contribuyó a mejorar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos, dado que los administrados pueden hacer sus solicitudes de manera más rápida, y la autoridad administrativa puede dar una respuesta en el menor tiempo posible.

SEGUNDA: Se concluye que la entidad pública de Cajamarca no ha adoptado las acciones de mejoramiento en la digitalización documentaria, dado que no ha mejorado los softwares y hardware, así como los servicios digitales siendo poco amigables con los usuarios.

TERCERA: Se concluye que la digitalizar los documentos va a generar en los procedimientos administrativos de la entidad pública, más rapidez, celeridad en resolver las solicitudes de los usuarios, pues todo se encontraría dentro de una misma base de datos, y los expedientes serían digitales.

CUARTA: Se concluye que, se estaría cumpliendo con la eficiencia en los procedimientos administrativos en la entidad pública de Cajamarca, cuando se cumplen con los plazos establecidos por la ley, de esta manera el administrado podrá satisfacer sus necesidades en el menor tiempo posible.

QUINTA: Se concluye que se puede influir de manera positiva en los niveles de eficiencia de los procedimientos administrativos en la entidad pública de Cajamarca, pues todas las áreas estarían interconectadas entre sí, y podrían ser visibles todos los archivos y poder ser transmitidos de un área a otra mediante comunicación digital interna de la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la entidad pública de Cajamarca, rehacer la mesa de partes virtual y que esta sea más amigable con los usuarios, así mismo, implementar los procedimientos administrativos para que se pueda dar una respuesta rápida a los usuarios.

SEGUNDO: Se recomienda a la entidad pública de Cajamarca, realizar un servidor donde todos los trabajadores se encuentren interconectados y los expedientes sean virtuales, dado que se evitaría demoras para dar solución a los administrados.

TERCER: Se recomienda a la entidad pública de Cajamarca, invertir en maquinaria más avanzada donde se tenga un software y hardware de punta para que de esta manera se pueda realizar los trámites documentarios más rápidos y céleres.

REFERENCIAS

- Bustos Pretel , G. (01 de julio de 2019). *Ministerio de Hacienda*. Recuperado el 12 de 12 de 2021, de [https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_S EFP/284_11.Guia%20de%20aplicacion%20de%20digitalizacion%20\(acc\).pdf](https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_S EFP/284_11.Guia%20de%20aplicacion%20de%20digitalizacion%20(acc).pdf)
- Acevedo, M. (2016). Uso de herramientas digitales multimedia en la enseñanza aprendizaje de la asignatura de Embriología Humana en estudiantes de la Carrera de Medicina de UNAN-Managua. *Revista Torreón Universitario (Versión electrónica)*(14), 46 - 52. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/6286>
- Alcérreca Alcocer, S., & Cardoso Espino, E. (2015). *Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos*. México D. F., México: Archivo General de la Nación-México. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/146401/Recomendaciones _para_proyectos_de_digitalizacion_de_documentos.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/146401/Recomendaciones_para_proyectos_de_digitalizacion_de_documentos.pdf)
- Alvarado, M. (2020). Fundamentos del Proceso Administrativo Fundamentos de la administración. En E. Louffat, *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (pág. 170). Lima: Cenage Learning.
- ATS Gestión Documental*. (2018). Obtenido de <https://atsgestion.net/digitalizacion-documentos/>
- Bateoja, H. (2017). *"Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese"*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Batres Arteaga, M. E. (2017). Obtenido de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/insaforp/documents/321316/download#:~:text=La%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20documentos%20es%20un%20proceso%20tecnol%C3%B3gico%20que%20permite,por%20medio%20de%20una%20computadora.>
- Bedoya, P., & García, M. (2018). *ELECTRONIC ADMINISTRATIVE PROCEDURE*. Lima: Lumen.

- Bermúdez Muñoz, M. T. (2017). Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/academia-de-archivo/guia_digitalizar_documentos.pdf
- Bustos Pretel, G. (01 de julio de 2019). *Ministerio de Hacienda*. Recuperado el 12 de 12 de 2021, de [https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_S EFP/284_11.Guia%20de%20aplicacion%20de%20digitalizacion%20\(acc\).pdf](https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_S EFP/284_11.Guia%20de%20aplicacion%20de%20digitalizacion%20(acc).pdf)
- Cartas Iberoamericanas. (10 de noviembre de 2017). *Carta Iberoamericana del Goberino Electrónico*. Obtenido de Documentos CLAD: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-2007-CLAD.pdf>
- Chambi, L. (2019). *Análisis del servicio archivístico del Ministerio del Ambiente del Perú, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31339>
- Chura, A. (2021). *Evaluación de la digitalización para los documentos de trámite documentario en una municipalidad distrital de Tacna - 2020*. Univesidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73887>
- Cont, W., Romero, C., Lleras, G., Unda, R., Celani, M., Gartner, A., . . . Fischer, R. (20 de julio de 2021). *Infraestructura en el Desarrollo de América Latina*. (V. d. CAF, Ed.) Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1762/IDEAL%202021_El%20impacto%20de%20la%20digitalizaci%C3%B3n%20para%20reducir%20brechas%20y%20mejorar%20los%20servicios%20de%20infraestructura.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cruzado Villar, K. I., & Cruzado, K. (2016). *La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado. Cajamarca: Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1249>

- Danós, J. (2019). *THE REGULATION OF THE ADMINISTRATIVE SANCTIONING PROCEDURE IN PERU*. Lima: Revista de Derecho Administrativo,.
- García, S. (2019). *La investigación cualitativa*. Mexico: Ediciones de la U.
- Gómez, J. (2015). *Propuesta de gestión electrónica de documentos en el Departamento de Personal de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)*. Tesis (Licenciatura en Archivología), Universidad Central de Venezuela, Escuela de Bibliotecología y Archivología, Caracas. Obtenido de <https://vdocumento.com/propuesta-de-gestin-electrnica-de-documentos-saberucvvebitstream123456789169041tesis.html>
- Gómez, K. (08 de noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.megapractical.com/blog-de-arquitectura-69soa-y-desarrollo-de-software/c%C3%B3mo-lograr-la-estandarizaci%C3%B3n-de-documentos-en-la-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica>
- Herrera, E. (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22141>
- Huapaya Tapia, R. (2017). *Revista Actualidad Jurídica*(13). Obtenido de https://www.academia.edu/327704/_Cu%C3%A1les_son_los_alcances_del_derecho_al_debido_procedimiento_administrativo_en_la_Ley_del_Procedimiento_Administrativo_General
- Lampreabe Martínez, B. (2014). Obtenido de https://www.academia.edu/28415747/Metodolog%C3%ADa_de_Digitalizaci%C3%B3n_de_Documentos
- López, L. (2020). *Inteligencia artificial y procedimiento administrativo consensual en el contexto brasilero*. Brasilia: FIDA.
- Martínez Gutiérrez, R. (2017). El Procedimiento administrativo electrónico en los ordenamientos peruano y español. *Revista de Derecho Administrativo*(9), 95-113. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13708>
- Morón Urbina, J. C. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (Vol. I). Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A.

- Moya García, R. (2017). El procedimiento administrativo electrónico en Chile. *Revista Chilena de Derecho Informático*. Obtenido de <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/viewFile/10662/10938>
- Núñez, J., & Honores, L. (2020). *Digitalización basada en la ecoeficiencia para mejorar el trámite documentario en el área de infraestructura de la Municipalidad de Chota*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58193>
- Panduro, G. (2021). *Control Documentario y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local - Tambopata 2021*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71401>
- PCM. (28 de julio de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2046055-agenda-digital-al-bicentenario-reporte-de-cumplimiento>
- Ramírez Rincón, M. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena Regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas*. Trabajo de investigación, Universidad de La Salle, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Bogotá. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=maest_gestion_documental
- Rincón, D., Herrán, S., & Espita, A. (2018). *Propuesta para la Implementación del Proceso de Digitalización Documental Certificada para la Empresa RTVC Sistemas de Medios Públicos en el Proceso Gestión de Proveedores*. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Bogotá: Creative Commons. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10983/16000>
- Ríos Ramirez, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S. L. . Obtenido de https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog_a_para_la_inves_y_red

- Sáenz Giraldo, A. (2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. *Revista Interamericana de Biotecnología*, 42(1). doi:<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a09>
- Sanchez, E. (2016). *Metodología de investigación*. Lima: Revista jurídica de investigación.
- Secretaría de Gobierno Digital. (19 de junio de 2021). *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-directiva-n-001-2021-pcmsgd-directiva-que-es-resolucion-no-001-2021-pcmsgd-1964622-2>
- Secretaría y transformación digital gubernamental. (30 de octubre de 2020). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/1307682-presentacion-del-diseno-de-la-politica-nacional-de-transformacion-digital>
- Secretaría y transformación digital gubernamental. (28 de julio de 2021). *Informe del VII Comité de Alto Nivel por un Perú Digital, Innovador y Competitivo*. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2046047-balance-digital-del-bicentenario>
- Secretaría y transformación digital gubernamental. (29 de julio de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2046259-documento-de-trabajo-para-la-estrategia-nacional-de-gobierno-de-datos>
- Tuesta, M. (2018). *Incidencia De La Gestión De Mejora De Los Procesos Administrativos Para Incrementar La Calidad De Servicio En La Municipalidad Provincial De Cajamarca, 2016 - 2018*. Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2339>
- Vega Vega, J. A. (2014). *El documento jurídico y su electrificación*. Madrid: Editorial Reus, S. A.
- Vega Villacís, G., & Ávila Ortega, D. (15 de setiembre de 2017). Digitized indexing as a technological solution to the deterioration of physical documents in the

Baba's GADM. *Journal of Science and Research*, 3, 21 - 26. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/401/290>

Vera, W. (2020). *Modernización de la gestión administrativa en la Municipalidad de Bambamarca, Cajamarca -2020*. Univesidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60627>

Zelayaran, M. (2017). *Metodología de investigación*. Lima: Ediciones Jurídicas.

ANEXOS:

ANEXO N°01: Matriz de categorización:

| Título: Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS | CATEGORÍAS / SUB CATEGORÍAS | METODOLOGÍA | CÓDIGO |
| ¿De qué manera la digitalización documentaria contribuirá a la mejora en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022? | Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. | La digitalización documentaria contribuirá a la mejora en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022 | <p>Primera categoría encontramos a la digitalización documentaria, y como primera sub categoría tenemos a la acción de digitalización en los procedimientos administrativo; así mismo.</p> <p>Segunda sub categorías tenemos a la eficacia de los procedimientos</p> | <p>TIPO:</p> <p>Según su finalidad: básica</p> <p>Según su carácter: Es Fenomenológica,</p> <p>Según su naturaleza: Es Cualitativa.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental-básico</p> | <p>Entrevistado N°01</p> <p>Entrevistado N°02</p> <p>Entrevistado N°03</p> <p>Entrevistado N°04</p> <p>Entrevistado N°05</p> |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPÓTESIS ESPECIFICAS | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| <p>P.E.1: ¿De qué manera ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?</p> <p>P.E.2: ¿De qué manera la digitalización documentaria genera eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?;</p> <p>P.E.3: ¿De qué manera existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?;</p> | <p>OE1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022:</p> <p>OE2: Determinar si la digitalización documentaria genera eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022;</p> <p>OE3: Determinar si existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.</p> | <p>H1: La digitalización documentaria influye de manera significativa en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.</p> <p>H2: La falta de implementación de la digitalización documentaria influye de manera significativa en la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.</p> | <p>administrativos; como segunda categoría encontramos a la eficiencia de los procesos administrativos, y como primera sub categoría encontramos a la existencia de eficiencia en los procedimientos administrativos, y como segunda sub categoría tenemos al nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos.</p> | <p>Método: Descriptivo cualitativo.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>P: Total 5 trabajadores en una entidad pública de Cajamarca.</p> <p>M: 05 trabajadores en una entidad pública de Cajamarca, del área de recursos humanos.</p> <p>Técnicas: entrevista y análisis documental.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de preguntas</p> | |
|--|--|---|---|---|--|

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| <p>P.E.4: ¿De qué manera el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022?</p> | <p>OE4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.</p> | | | <p>Guía de análisis documental</p> <p>Método de análisis de datos:</p> <p>Se usó el método de identificación de las categorías, las cuales estarán conectadas con las subcategorías, por lo que se podrá delimitar los efectos de mi objetivo de estudio, donde la explicación que pretendo realizar será lógica, objetiva y se vincularan con las entrevistas y análisis documentales por lo que se podrá evidenciar mi problema, pues se encuentra estrechamente</p> | |
|--|---|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | vinculado, y así establecer mi objetivo planteado. | |
|--|--|--|--|--|--|

ANEXO N°02: MATRIZ DE INSTRUMENTO:

OBJETIVO ESPECIFICO N°01: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

| CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMS | INSTRUMENTO |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|
| Digitalización Documentaria | Acción de Digitalización | Transformar de procesos | 1. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden digitalizar en la entidad pública? Explique. 2. ¿Qué ventajas acarrearían a la entidad pública la digitalización de sus procedimientos administrativos? Explique. | Guía de entrevista |
| | | Nuevos canales de contacto | 3. ¿Cuál es la importancia para la entidad pública de utilizar canales de comunicación digital internos y externos en el desempeño de sus laborales cotidianas? Explique. | |

OBJETIVO ESPECIFICO N°02: Determinar si la digitalización documentaria genera eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

| CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Digitalización Documentaria | Eficiencia de los procedimientos | Productividad* | Guía de análisis documental. |
| | | Eficacia | |

*Se podrá comparar el incremento de servicios realizados en la entidad pública por jornada laboral.

OBJETIVO ESPECIFICO N°3: Determinar si existe eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

| CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|--------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------|
| Procesos administrativos | Eficiencia | Efectividad | Guía de análisis documental. |
| | | Calidad | |

OBJETIVO ESPECIFICO N°04: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

| CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS | INDICADORES | ÍTEMS | INSTRUMENTOS |
|--------------------------|---------------------------------|-------------|--|--------------------|
| Procesos administrativos | Explicar el nivel de eficiencia | Calidad | 1. ¿Los procesos digitales que se pretenden implementar cumplirían con la calidad esperada? Explique. | Guía de entrevista |
| | | capacidad | 2. ¿La cantidad de servicios prestados con los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales? Explique. | |

ANEXO N°3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CARTA DE INVITACIÓN N°01

Trujillo, 27 de octubre del 2022

Dra. Xiomara Cabrera Cabrera.

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **“Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022”**.

Con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación tiene por finalidad determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, por lo que se deben de realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, siendo estas validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **lo invito a colaborar con mi investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Segura de su participación en calidad de experta para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacerme llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Conocedora de su alto espíritu altruista, agradezco por adelantado su colaboración.

Atentamente;

Chavez Linares, Rosmery Elizabeth

DNI: 45955706

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS EXPERTOS

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le muestro a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo si la pregunta permite capturar las categorías de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

| RANGO | SIGNIFICADO |
|-------|---|
| 1 | Descriptor no adecuado y debe ser eliminado |
| 2 | Descriptor adecuado, pero debe ser modificado |
| 3 | Descriptor adecuado |

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

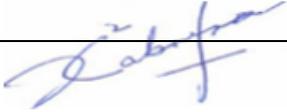
- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia lógica y metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

| | |
|----------------------|---|
| Apellidos y nombres: | Cabrera Cabrera Xiomara |
| Grado académico: | Doctora |
| Mención | Ciencias Pedagógicas |
| Firma: |  |

| N° | ÍTEM | CALIFICACIÓN DEL JUEZ | | | OBSERVACIÓN |
|----|--|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: | Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022. | | | |
| 1 | ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden digitalizar en la entidad pública? Explique. | | | X | |
| 2 | ¿Qué ventajas acarrearían a la entidad pública la digitalización de sus procedimientos administrativos? Explique. | | | X | |
| 3 | ¿Cuál es la importancia para la entidad pública de utilizar canales de comunicación digital internos y externos en el desempeño de sus labores cotidianas? Explique. | | | X | |
| 4 | OBJETIVO ESPECIFICO N°04: | Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| | ¿Los procesos digitales que se pretenden implementar cumplirían con la calidad esperada? Explique. | | | X | |
| 5 | ¿La cantidad de servicios prestados con los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales? Explique. | | | X | |

ANEXO N°3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CARTA DE INVITACIÓN N°02

Trujillo, 27 de octubre del 2022

Mg. Andrés Enrique Recalde Gracey.

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **“Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022”**.

Con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación tiene por finalidad determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, por lo que se deben de realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, siendo estas validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **lo invito a colaborar con mi investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Segura de su participación en calidad de experta para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacerme llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Conocedora de su alto espíritu altruista, agradezco por adelantado su colaboración.

Atentamente;

Chavez Linares, Rosmery Elizabeth

DNI: 45955706

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS EXPERTOS

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le muestro a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo si la pregunta permite capturar las categorías de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

| RANGO | SIGNIFICADO |
|--------------|--|
| 1 | Descriptor no adecuado y debe ser eliminado |
| 2 | Descriptor adecuado, pero debe ser modificado |
| 3 | Descriptor adecuado |

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia lógica y metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

| | |
|----------------------|--|
| Apellidos y nombres: | Andrés Enrique Recalde Gracey |
| Grado académico: | Magister |
| Mención | Gestión Pública |
| Firma: |  |

| N° | ÍTEM | CALIFICACIÓN DEL JUEZ | | | OBSERVACIÓN |
|----|--|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: | Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022. | | | |
| 1 | ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden digitalizar en la entidad pública? Explique. | | | X | |
| 2 | ¿Qué ventajas acarrearían a la entidad pública la digitalización de sus procedimientos administrativos? Explique. | | | X | |
| 3 | ¿Cuál es la importancia para la entidad pública de utilizar canales de comunicación digital internos y externos en el desempeño de sus labores cotidianas? Explique. | | | X | |
| 4 | OBJETIVO ESPECIFICO N°04: | Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| | ¿Los procesos digitales que se pretenden implementar cumplirían con la calidad esperada? Explique. | | | X | |
| 5 | ¿La cantidad de servicios prestados con los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales? Explique. | | | X | |

ANEXO N°3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CARTA DE INVITACIÓN N°03

Trujillo, 27 de octubre del 2022

Dr. Eduardo Yache Cuenca.

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **“Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022”**.

Con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación tiene por finalidad determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022, por lo que se deben de realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, siendo estas validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **lo invito a colaborar con mi investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Segura de su participación en calidad de experta para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacerme llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Conocedora de su alto espíritu altruista, agradezco por adelantado su colaboración.

Atentamente;

Chavez Linares, Rosmery Elizabeth

DNI: 45955706

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS EXPERTOS

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le muestro a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo si la pregunta permite capturar las categorías de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

| RANGO | SIGNIFICADO |
|-------|---|
| 1 | Descriptor no adecuado y debe ser eliminado |
| 2 | Descriptor adecuado, pero debe ser modificado |
| 3 | Descriptor adecuado |

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia lógica y metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

| | |
|----------------------|--|
| Apellidos y nombres: | Eduardo Yache Cuenca. |
| Grado académico: | Doctor. |
| Mención | Gestión Pública y Gobernabilidad. |
| Firma: |  |

| N° | ÍTEM | CALIFICACIÓN DEL JUEZ | | | OBSERVACIÓN |
|----|--|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: | Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022. | | | |
| 1 | ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden digitalizar en la entidad pública? Explique. | | | X | |
| 2 | ¿Qué ventajas acarrearían a la entidad pública la digitalización de sus procedimientos administrativos? Explique. | | | X | |
| 3 | ¿Cuál es la importancia para la entidad pública de utilizar canales de comunicación digital internos y externos en el desempeño de sus labores cotidianas? Explique. | | | X | |
| 4 | OBJETIVO ESPECIFICO N°04: | Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| | ¿Los procesos digitales que se pretenden implementar cumplirían con la calidad esperada? Explique. | | | X | |
| 5 | ¿La cantidad de servicios prestados con los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales? Explique. | | | X | |

ANEXO N°05: ENTREVISTA

Título: Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistadores:

Entrevistado:

Edad:

Género:

Puesto:

I. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

1. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden digitalizar en la entidad pública? Explique.

2. ¿Qué ventajas acarrearían a la entidad pública la digitalización de sus procedimientos administrativos? Explique.

3. ¿Cuál es la importancia para la entidad pública de utilizar canales de comunicación digital internos y externos en el desempeño de sus laborales cotidianas? Explique.

OBJETIVO ESPECIFICO N°04: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

4. ¿Los procesos digitales implementados cumplen con la calidad esperada?
Explique.

5. ¿La cantidad de servicios prestados con los procesos digitales es superior a los servicios prestados por los procesos manuales? Explique.

Muchas gracias,
Chavez Linares, Rosmery Elizabeth



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXOS N°6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución:

Investigador: Rosmery Elizabeth Chavez Linares

Título: **Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**

Yo, Josira Karina Chuquilín Figueroa,
identificado con DNI N° 41664416, DECLARO:

Haber sido informado (a) de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación ("**Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**"), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Objetivos específicos:

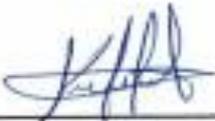
O.E.1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

O.E.4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Cajamarca, 08. de noviembre del 2022.

Mg. Jesús Karim Chuguilín Figueroa

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico del entrevistado)



FIRMA

41664416

DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXOS N°6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución:

Investigador: Rosmery Elizabeth Chavez Linares

Título: **Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**

Yo, Juan Carlos Escobal Chavez,
identificado con DNI N° 42643032, DECLARO:

Haber sido informado (a) de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación ("**Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**"), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Objetivos específicos:

O.E.1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

O.E.4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Cajamarca, 08 de Noviembre del 2022.

Bach. Juan Carlos Escobar Chávez

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico del entrevistado)


FIRMA

42643032
DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXOS N°6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución:

Investigador: Rosmery Elizabeth Chavez Linares

Título: **Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**

Yo, MENDOZA HELGUERO, DALADIER ALBERTO

identificado con DNI N° 46831562, DECLARO:

Haber sido informado (a) de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación ("**Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**"), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Objetivos específicos:

O.E.1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

O.E.4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Cajamarca, 08 de NOVIEMBRE del 2022.

BACH. MENDOZA HEIGUERO, DALADIER ALBERTO

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico del entrevistado)



FIRMA

46831562
DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXOS N°6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución:

Investigador: Rosmery Elizabeth Chavez Linares

Título: **Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**

Yo, Jeny Judith Zárate Carrasco,
identificado con DNI N° 44658601, DECLARO:

Haber sido informado (a) de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación ("**Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**"), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Objetivos específicos:

O.E.1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

O.E.4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Cajamarca, 08 de noviembre del 2022.

Bach. Jeny Judith Zarate Carasco

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico del entrevistado)


FIRMA

44658601
DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXOS N°6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución:

Investigador: Rosmery Elizabeth Chavez Linares

Título: **Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**

Yo, Lupita Gardenia Saldaña Portal,
identificado con DNI N° 46358656, DECLARO:

Haber sido informado (a) de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación ("**Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.**"), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la Investigación: Determinar de qué manera la digitalización documentaria contribuirá a mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Objetivos específicos:

O.E.1: Determinar si la entidad pública de Cajamarca ha adoptado alguna acción de digitalización en los procedimientos administrativo, 2022.

O.E.4: Explicar cuál fue el nivel de eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.

Cajamarca, 08 de noviembre del 2022.

Bach. Lupita Gardenia Saldaña Portal

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico del entrevistado)


FIRMA

46358656
DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Digitalización Documentaria para mejorar la Eficiencia de los Procedimientos Administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022.", cuyo autor es CHAVEZ LINARES ROSMERY ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167 | Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 19-01-2023 06:58:36 |

Código documento Trilce: TRI - 0518001