



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGIENERÍA INDUSTRIAL**

**“Gestión de Documentos Digitalizados y su Influencia en los Procesos
Administrativos en el Área de Radiología Hospital Castilla EsSalud, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Narváez Rodríguez, Francz Jhonatan (ORCID: 0000-0002-4115-6074)

ASESORA:

Mg. Pérez Campomanes, María Delfina (ORCID: 0000-0003-4087-3933)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Producción

CHIMBOTE – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por darnos salud y conocimiento para continuar en este desarrollo de obtener nuestro título profesional.

A nuestros padres y familiares por ser motor y motivo para superarnos profesionalmente, ya que nos educaron con valores, ética y ejemplo de perseverancia.

A todas las personas que con sus conocimientos nos han apoyado para que la investigación se realice con éxito.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a Dios por seguir otorgándome mucha fuerza y salud en este tiempo muy difícil, de esta manera lograr alcanzar nuestras metas trazadas.

A la Universidad César Vallejo, por las facilidades otorgadas.

A todos los docentes, familiares y amistades, que con sus conocimientos contribuyeron para la realización de nuestro proyecto.

ÍNDICE

Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice de Contenido.....	4
Índice de Tablas.....	5
Índice de Figuras	6
Resumen	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN	9
I. MARCO TEÓRICO	13
I. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2. Variables y Operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	28
3.5. Procedimiento	29
3.6. Método de Análisis de Datos	30
3.7. Aspectos Éticos.....	32
IV. RESULTADOS	33
4.1. Análisis descriptivo de las Variables.....	33
4.2. Resultados Inferenciales	37
4.2.1. Objetivo general	38
4.2.2. Objetivo específico 1	39
4.2.3. Objetivo específico 2	40
4.2.4. Objetivo específico 3	41
4.2.5. Objetivo específico 4	42
IV. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recolección de Datos.....	29
Tabla 2. Método de Análisis de Datos	31
Tabla 3. Niveles de Gestión Documental Digitalizados.....	33
Tabla 4. Niveles de Gestión Documental Digitalizados según dimensiones	34
Tabla 5. Análisis descriptivo de los Procesos Admi. en el área de radiología	35
Tabla 6. Niveles de Pro. Admi. en el área de radiología según dimensiones.....	36
Tabla 7. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	37
Tabla 8. Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	38
Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman Objetivo específico 1	39
Tabla 10. Coeficiente de correlación Rho de Spearman Objetivo específico 2 ..	40
Tabla 11. Coeficiente de correlación Rho de Spearman Objetivo específico 3 ..	41
Tabla 12. Coeficiente de correlación Rho de Spearman Objetivo específico 4 ..	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Gestión Documental Digitalizados	33
Figura 2. Niveles de Gestión Documental Digitalizados según dimensiones.....	34
Figura 3. Análisis descriptivo del Proceso Admi. en el área de radiología	35
Figura 4. Niveles de Pro. Admi. en el área de radiología según dimensiones ...	36

RESUMEN

Con los avances de la tecnología de la información y comunicación(TICS), el mundo viene sufriendo grandes cambios en todo aspecto de la sociedad, y el proceso administrativo siguiendo sus dimensiones como son la planificación, organización, dirección y control no son ajenos a estos cambios, se requiere la adquisición de herramientas tecnológicas que mejoren estos procesos que aumenten la eficacia, minimicen los tiempos y los costos y los recursos que en ellos se emplean, aumentar los beneficios para las instituciones, aumentar la productividad, de esta manera aumentar la satisfacción de los usuarios , mejorar la calidad el producto final, en base a esto surge una herramienta que en base a lo antes mencionado puede mejorar dichos procesos en cuanto al manejo de documentos para mejorar la accesibilidad de la información, la conservación de la misma, aumentar la transparencia, evitar la burocracia instalada en las instituciones públicas, la respuesta del hospital, mediante citas digitales, siendo conservados sus exámenes del usuario y pudiéndose visualizar en cualquier lugar del Perú mediante el acceso a su información mediante su DNI, ahí es donde surge la importancia de la Digitalización de los Documentos, de esta manera se quiere evaluar cómo es la influencia de la Digitalización de los documentos en los procesos Administrativos y así mejorar significativamente la satisfacción del usuario, evitar las aglomeraciones, las impresiones en papel, ahora debido a que la mayoría de usuarios en el mundo cuentan con un dispositivo móvil se puede aprovechar para mejorar la calidad en los procesos y las atenciones del Hospital II Castilla en el área de Radiología, ESSALUD.

Palabras clave: Procesos administrativos, Digitalización de documentos, Hospital Castilla II en el área de radiología EsSalud.

ABSTRACT

With the advances in information and communication technology (ICT), the world is undergoing major changes in every aspect of society, and the administrative process following its dimensions such as planning, organization, management and control are no strangers to these changes, it requires the acquisition of technological tools to improve these processes to increase efficiency, minimize the time, costs and resources used in them, increase the benefits for the institutions, increase productivity, thus increase user satisfaction, improve the quality of the final product, based on this arises a tool that based on the above mentioned can improve these processes in terms of document management to improve the accessibility of information, the conservation of the same, increase transparency, avoid the bureaucracy installed in public institutions, the response of the hospital, through digital appointments, being preserved their user exams and being able to view anywhere in Peru by accessing their information through their ID card, that is where the importance of the digitization of documents arises, In this way we want to evaluate the influence of the digitization of documents in the administrative processes and thus significantly improve user satisfaction, avoid crowds, paper printouts, now because most users in the world have a mobile device can be used to improve the quality of processes and care of the Hospital II Castilla in the area of Radiology, ESSALUD.

Keywords: Administrative processes, Digitalization of documents, Hospital Castilla II in the area of radiology EsSalud.

I. INTRODUCCIÓN

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Con el progreso tecnológico de la comunicación e información debido a que muchas personas cuentan con dispositivos electrónicos en el mundo, la gestión documental puede aprovecharla y emplearla adecuadamente, en vista que diferentes instituciones públicas aun realizan sus labores con documentos en papel. No obstante, la mala práctica en la prestación de servicios públicos generada por no disponer con este proceso ha contribuido a que la población no tenga la confianza en las autoridades gubernamentales en el Perú se tiene un 87% de desaprobación (Latino barómetro, 2018). La mayoría de los países están acostumbrados a la realización de los trámites presenciales, por lo que es muy complicado imaginar un país en el cual todos los trámites frecuentes y usuales se puedan realizar de manera eficiente y rápida desde algún dispositivo como un teléfono celular, sin la necesidad de hacer colas y perder el tiempo y en el contexto actual de exponerse al contagio del COVID-19 por contacto directo con las personas o con material contaminado en las instituciones públicas. A pesar de esto, existe Estonia un país que se autoproclama como el primer país digital del mundo, en donde su población puede realizar todas sus transacciones oficiales de manera virtual, debido a las aplicaciones tecnológicas que las instituciones públicas ponen a disposición (Collera, 2018).

En las instituciones públicas de los países ha nacido un especial interés en lo social para llevar a cabo actividades y procesos que aseguren que los servicios se encaminen a la calidad partiendo de patrones apropiados de gestión administrativa focalizados a optimizar los resultados de la consideración de los requerimientos y necesidades sociales de la comunidad (Adachi & Sekiya, 2020). Por este motivo, es importante que las instituciones públicas como son los hospitales cambien el rumbo y dirijan sus procesos y acciones estratégicas de planeación, organización, dirección y control no solo a la contribución a alcanzar los objetivos institucionales, sino que estas se orienten a llevar a cabo procedimientos administrativos eficientes que aseguren la entrega de servicios adecuados a la comunidad (Toro, Carranza, Espinoza y Malave, 2017).

A nivel nacional, el Foro Económico Mundial sostuvo que el país en el año 2019 bajo su calificación en el desempeño de algunos pilares del Índice Global de Competitividad, en cuanto por ejemplo a la “eficiencia del marco normativo en regulaciones desafiantes” en donde ocupamos el puesto 105 de 141 naciones, sobre “la carga de la regulación gubernamental” el país ocupó el lugar 128 y sobre la “adaptación en la evolución del mercado digital asociado al marco legal correspondiente” en el puesto 107 (Chang, 2020).

A causa de la crisis política que ha atravesado el país en los últimos años en los gobiernos tanto central, regional y local, se evidenciaron una serie de problemas en la capacidad para adecuar y adaptar las políticas públicas que aseguren un adecuado desempeño de los procesos administrativos de los municipios y hospitales que evidencian no solo problemas en la parte administrativa y operativa, sino también de baja efectividad de la gestión del hospital, los innumerables actos de corrupción, entre otras situaciones (Olivos, 2018). Dentro de los hospitales también se presentan problemas internos dentro de los procesos de planeación en donde estos gobiernos no se sujetan al presupuesto público, el proceso de organización es débil y por último las falencias existentes en la aplicación de la Ley Servir imposibilitan realizar una gestión efectiva de los procesos de selección, desarrollo profesional y la evaluación del desempeño (Tejada, 2021).

El Hospital II Castilla es una unidad prestadora de salud que pertenece a la red de EsSalud Almenara ubicada en la ciudad de Lima, brinda servicios de emergencia, consulta externa, farmacia, hospitalización, Ginecología, UCI, Radiología, laboratorio entre otros, también tiene la parte administrativa donde se siguen los procesos de planificación, organización, dirección y control de los procesos donde se evidencio que uno de ellos y muy importante es donde a los usuarios se le siguen dando citas o imprimiendo papel en físico, donde se deberían aprovechar más las tecnologías digitales, para evitar el congestionamiento, mejorar los procesos administrativos y así evitar posibles contagios por la coyuntura actual por manejo de documentos físicos y así poder optimizar recursos disponibles en la institución además de mejorar la calidad de los servicios brindados.

En el Hospital II Castilla EsSalud, concretamente el Área de Radiología está desarrollando en este tiempo diversas restricciones en los procesos de planeación presupuestaria, calidad de servicios y procesos administrativos llevados a cabo en las diferentes áreas del hospital son débiles o bajas. A esto se adiciona que el Hospital sigue recepcionando y solicitando documentos en físico para sus trámites que muchas veces se pierden, deterioran o termina su vigencia necesitando pedir nuevamente a los usuarios estos documentos generando malestar e incomodidad que influyen negativamente en su nivel de satisfacción.

Mediante el sustento de lo anteriormente mencionado, se plantea el problema general siguiente: ¿Cuál es la influencia de la gestión de documentos digitalizados y los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021?

El presente trabajo se justificará de manera teórica porque se evidencia información que proviene de fundamentos teóricos de la gestión en salud. En lo práctico se justificará debido a que nos brindara el reconocimiento de los aspectos más críticos de la gestión del hospital que se emplearan 'para mejorar los procesos relacionados a la toma de decisión, así mismo para estudiar detalladamente la información brindada por los usuarios. Se justificará en la metodológica debido a que se utilizarán técnicas y métodos de recolección de datos que ayudarán a estudiar el desarrollo de las variables y el grado de relación entre ambas.

Se Justificará de manera social porque brinda una mejor calidad de atención y evitan que acudan al Hospital y se expongan a los contagios del contexto actual y ahorrarían tiempo puesto que se podrían dar citas de la comodidad de su casa.

En la investigación se formulará el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la organización en el Área de

Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la dirección en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con el control en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

En lo que concierne con el planteamiento de la hipótesis general se tienen: La gestión de documentos digitalizados influye significativamente con los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. Y se presenta en el estudio investigación las siguientes hipótesis específicas: La gestión de documentos digitalizados influye significativamente con la planeación en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. La gestión de documentos digitalizados influye significativamente con la organización en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. La gestión de documentos digitalizados influye significativamente con la dirección en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. La gestión de documentos digitalizados influye significativamente con el control en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional respecto a la gestión documental se tomó en cuenta la investigación de Suárez y García (2020) “El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental”, en donde determinaron que el valor documental que contribuye la gestión de procesos y calidad a las instituciones públicas, radica en el reconocimiento y descripción de los procedimientos que facilitan de forma objetiva documentar lo que está correcto, esta característica integra una de las formas más transparentes y con mayor claridad en que se da a conocer el conocimiento de la institución, cuya metodología empleada en el estudio fue de una investigación de tipo cuantitativo, sustantivo mediante un diseño que describe y compara, de corte transversal no experimental. La población estuvo compuesta por 45 trabajadores, siendo la muestra censal, la cual estuvo conformada por los colaboradores de la Municipalidad de Manabí y se concluyó que un sistema eficiente de gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la empresa.

Del mismo modo, García y Mena (2020) “Diagnóstico del estado de la gestión documental”, determinó que el conocimiento, puesta en marcha y ejecución de la gestión documental es muy bajo, lo que establece que la situación actual de la gestión documental es calificada como deficiente, explicado por el riesgo alto en el deseo de demostrar las funciones fundamentales de la institución y de mostrar transparencia en la gestión, la metodología empleada Para el diagnóstico, utilizamos un muestreo aleatorio no probabilístico, que nos permite seleccionar una adecuada muestra representativa para cada variable de investigación, de modo que podamos obtener resultados más certeros para identificar el verdadero estado de la gestión documental en la Universidad Tecnológica de Manabí. El cuestionario es aplicable a 9 gerentes superiores, 20 gerentes de nivel empresarial, 6 funcionarios del departamento técnico y 8 funcionarios de bibliotecas generales , se concluye, que como un sistema claro, la gestión documental proporciona la infraestructura necesaria, con base en especificaciones, operaciones y herramientas de evaluación, tiene las condiciones necesarias para crear capacidades organizacionales, permite la

generación y provisión de información veraz sobre sus acciones, verificación, comparación, análisis y evaluación La efectividad y eficiencia de las actividades administrativas de la agencia de esta manera ayudan a evitar los riesgos potenciales de manipular la información, evitando así el fraude y la corrupción.

Finalmente, Ancona (2020) “La necesidad del contexto en la gestión documental de acervos personales de imágenes para la memoria”, demostró la importancia de rescatar la historia de los documentos y desde luego su recorrido, con el propósito de determinar, no solo su ámbito original, sino los ámbitos nuevos desde los documentos nuevos, los cuales podrán cambiar de titularidad; para ello el personal debe observar su ámbito de acción, en una posición transitoria, en sus modificaciones a través del tiempo. La metodología empleada se trata de un trabajo de naturaleza cualitativa y ensayístico. Se partió del punteo de temas relacionados al uso del término “memoria” en las acciones de documentación para, luego, anotar algunas características resaltantes de la fotografía en los acervos personales, se concluye que la clave de todo es el contexto. Es necesario observar a su alrededor, en una perspectiva temporal. Identificar a los documentos no solo desde su origen sino en todo su recorrido y ponerlo en contexto con otros archivos.

Respecto a la variable procesos administrativos en el contexto internacional, se tomó la investigación de Nova y Quintero (2020) “Diseño de una propuesta de un sistema de administración de contenidos de aprendizaje (LCMS) basado en la MGA para fortalecer la gestión administrativa de la Alcaldía Municipal de Puerto Asís Putumayo”, en donde se demostró que los sistemas administrativos generalmente se ubican en las organizaciones privadas y relacionados al sector educación, con el cual por medio de las plataformas virtuales dictan sus clases; pero son pocas las alcaldías que implementan estas plataformas para registrar el ingreso y salida de documentos, la Metodología General Ajustada – MGA, acorde a lo designado por el departamento nacional de planeación –DNP, ya que es un proyecto de inversión de recursos municipales y se enfocará como investigación cualitativa, que permita conocer la percepción de los clientes internos de la institución frente a la problemática, así como dejar la puerta abierta a otro tipo de eventos no previstos dentro de la investigación, se concluye que es imperante que la entidad implemente una herramienta tecnológica que

aduzca a mejorar la gestión administrativa mediante la prestación de servicios efectivos y eficaces y que generen un mayor grado de confianza y aceptación en la comunidad.

Por otro lado, Medranda, Torres, Romero y Patricio (2019) “Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa”, el presente trabajo muestra el grado de conocimiento del público frente a la transparencia e información pública, el estudio se aborda desde la metodología lógico-deductiva, pues esta permite realizar un análisis pormenorizado respecto al tema de investigación (transparencia de la información pública) y proponer una mejora en el sistema de gobernabilidad en Ecuador, en donde concluyeron que la gestión administrativa debe ser transparente para impulsar la participación de la comunidad a través de la publicación de cierta información administrativa de forma precisa para beneficio de la ciudadanía. Este proceso permitirá que los ciudadanos tengan confianza en su institución pública, además permite combatir contra la corrupción enquistada en la mayoría de instituciones.

Dentro del ámbito nacional, para la descripción de la variable gestión documental se consideró la investigación de Chang (2020) “Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas”. La metodología utilizada fue de un enfoque cuantitativo correlacional, su diseño no experimental y transversal una muestra de 70 trabajadores y se realizó un muestreo probabilístico, en donde concluyó que los procesos administrativos son influenciados directamente por la gestión documental, del mismo modo la recepción, emisión y despacho de documentos impactan significativamente en los procedimientos administrativos, solo el archivo de documentos no impacta en los procedimientos.

En la investigación de Tafur (2020) “Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua”, la metodología fue de tipo no experimental, de forma exploratoria- descriptiva teniendo un enfoque cualitativo, se concluyó que la organización de la documentación dentro del archivo a veces es atesorada, no obstante, en el sistema de gestión documental se garantiza que

los documentos son preservados, que se realiza un servicio de calidad, no siempre lo que se plasma en el sistema es lo que verdaderamente ocurre con los documentos.

Con relación a los procesos administrativos se consideró la investigación Tejeda (2021) “Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma”, se determinó que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción del usuario; por otro lado, de acuerdo a los empleados municipales la gestión administrativa es regular, igualmente las dimensiones de la gestión administrativa como planeación, organización, dirección y control se relacionan de manera positiva y moderada con la satisfacción de los usuarios, la metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicada, correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, se concluyó que existe una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario.

En la investigación de Moreno (2021) “ el gobierno digital y su relación con la gestión administrativa”, la metodología empleada fue diseño básico no experimental de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario se Concluyó que el Gobierno digital se relaciona de forma positiva y alta con la gestión administrativa, lo mismo sucede con los elementos del Gobierno digital conformados por la tecnología, identidad, servicio y seguridad digital que se relacionan con la gestión administrativa.

Finalmente, se consideró la investigación de Torres (2020) “Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana”, la metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo un tipo de estudio no experimental mediante un diseño descriptivo, comparativo, transversal, la muestra estuvo conformada por 50 personas de la municipalidad de Lima en donde se concluyó que la gestión administrativa dentro de la municipalidad es deficiente, lo mismo sucede con las dimensiones planeación, organización, dirección y control.

Con relación a la gestión documental, los autores Cerrillo y Casadesús (2018) afirmaron que este tipo de gestión no sólo se tiene que conceptualizar como una interpretación relacionada a un mecanismo de gestión dentro de la organización sino también como un mecanismo beneficioso para realizar tanto la transparencia de información como la rendición de cuentas de una institución. También es considerada como el instrumento para determinar un apropiado programa de información, en donde se obtenga el reconocimiento, estructuración, valoración y exposición de los documentos, la cual influirá en una supervisión mucho más efectiva de los documentos y su infalible acceso a la información (Avilés y Sánchez, 2018).

La gestión de documentos se define también como una herramienta laboral, desarrollada por personal que receptionan y generan documentos, los que realizan y llevan a cabo una sucesión de procedimientos de control con el objetivo de lograr como resultados el incremento de los grados de efectividad, economía y pericia en vista que no es más que desarrollar una adecuada recepción, archivo, ordenación, resguardo y mantenimiento de los documentos. Igualmente, la gestión documental trata de lograr efectividad y economía en la elaboración, conservación, aplicación y disposición de los documentos a través del tiempo. La gestión documental colabora a que los procesos de instituciones tanto públicas como privadas sean más transparentes (Carrillo-Momblanc y Castro-Milán, 2021, p. 3).

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) indicó que este tipo de gestión es una metodología de gestión, integración y de muy fácil acceso de los documentos, empleando para ello la tecnología y las diferentes redes de comunicación. En la actualidad, el gobierno abierto, la transparencia, el nuevo manejo de la información y la gestión documental favorecen una transformación importante con la finalidad de que las instituciones se acoplen a un ambiente tecnológico más interaccionado, responsable y conectado (Peña, Castro y Álvarez, 2020, p. 9).

La gestión documental es una aplicación relacionada con el archivo de documentos del plano físico a la digitalización durante su ciclo de vida a la que se adicionan una serie de normas y leyes, asimismo se asignaran

responsabilidades y se determinan los procesos, con el propósito de que la documentación sea confiable, plena y de acuerdo a los procesos de la institución (Suarez, 2020 p. 1). Dentro de la gestión documental de apoco las empresas optan por el uso de herramientas tecnológicas que dan un giro a su negocio, también se determina el vínculo entre la institución y el valor que representa la documentación dentro de la institución, como elemento de conocimiento, enseñanza y aprendizaje (Riera, 2020, p. 3).

Esta gestión debe focalizarse en la supervisión, monitoreo y control de la documentación en tanto perdure su ciclo de vida, vale decir, desde su elaboración hasta que termine archivado. Por esta razón, uno de los procesos que presenta esta gestión es tener el dominio de la elaboración de los documentos, su almacenaje y recuperación, su administración, sus versiones, sus movimientos de trabajo y su forma de presentación de entrega (Saltos-Catagua y Mendoza-Fernández, 2021, p. 8). De acuerdo con la secretaria de Gobierno Digital, dentro del informe Modelo de Gestión Documental, que fue aprobado por medio de la Resolución de secretaria de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI, en donde se sostienen que la gestión documental se debe implementar a lo largo del ciclo de vida del documento y es el espacio donde se realizan los procesos de recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos de las instituciones (secretaria de Gobierno Digital, 2017, p. 8).

La gestión documental presenta los siguientes atributos: primero debe posibilitar la administración integrada de la documentación, datos e información; segundo debe facilitar la ubicación de los documentos, datos o información; y tercero debe facilitar la relación automática de la documentación a sus normas de ingreso y publicidad (Cerrillo y Casadesús, 2018 p. 5). Es importante resaltar que la gestión documental su flujo, vida útil se lleva a cabo en toda la documentación, recepcionados o elaborados por una institución, de manera independiente al formato o modelo, en todo el ciclo de vida de la documentación y, por este motivo, para todo tipo de archivo (Franco y Pérez, 2018, p. 3).

La gestión documental se inicia dentro del órgano directivo de todas las instituciones e involucra que todos los miembros que participan en este tipo de procesos como los empleados administrativos, los informativos y los que realizan

el archivamiento de los documentos. Asimismo, tienen que estar dirigido por el departamento responsable de dirigir el proceso de archivamiento. Además, tendrá como propósito el resguardo de la documentación e integrar los procesos de mantenimiento de los documentos a todos los procesos de la institución. De igual forma se tiene que programar capacitaciones a los responsables de realizar estas actividades, finalmente, el sometimiento del personal informático al derecho administrativo (Andrés, 2018, p. 29).

Las características de la gestión documental para la Secretaria de Gobierno Digital fueron: primero la adecuación al objetivo o misión de la institución; segundo la custodia de la documentación durante todo su tiempo de vida; tercero la preparación de un marco en alusión al establecimiento de objetivos; cuarto el establecimiento de un compromiso para llevar a cabo con todos los elementos del sistema a ajustar; y quinto debe ser comprendida e informada a toda la institución para su puesta en marcha y tiene que ser verificada en las diversas etapas (Secretaria de Gobierno Digital, 2017, p. 14).

Con relación a la importancia de la gestión de los documentos, Franco y Pérez (2020, p. 8) sostuvieron que cuando la cantidad de los documentos se incrementa dentro de las instituciones es más complicado conocer su ubicación para poder archivarlo. Por este motivo, una apropiada gestión de los documentos favorece a optimizar la efectividad de una institución. Por otro lado, el costo de almacenar y la gestión documental de las instituciones son tan elevados que necesitan una cantidad muy relevante del presupuesto. Por este motivo, es indispensable la aplicación de una adecuada gestión de los documentos respaldada en la tecnología, para reducir este gasto considerablemente y acelerar la gestión. Esta gestión incrementa la productividad al disminuir ambiente de archivo y sobre todo el tiempo de realizar la búsqueda, asimismo para preservar de manera adecuada los documentos originales, además para brindar la accesibilidad confluyente a los mismos y finalmente incrementa la seguridad y control (Del Castillo, Mena y Torres, 2021, p. 23).

Del mismo modo, el programa de gestión de los documentos facilita la automatización y ordenación de la publicidad, asimismo la gestión del acceso a la información y los datos, garantiza las restricciones a la información personal y

la transparencia, finalmente facilita la actualización de la información y datos de forma efectiva, rápida y oportuna, entre otros aspectos (Cedillo y Casadesús, 2018, p. 7). Cuando se incrementa la documentación dentro de una institución, es indispensable que estas tengan implementados un programa de gestión documental debidamente planeado y puesto en marcha, el cual permitirá controlar y coordinar la documentación conforme a la misión, visión y con los objetivos institucionales (García y Mena, 2020 p. 2).

La secretaria de Gobierno Digital sostuvo que contar con un programa de gestión de los documentos posibilita que sea efectivo y garantizado la conmutación de documentos entre instituciones. Asimismo, garantiza el acceso a datos e información y a la transparencia de forma efectiva, conforme con las normas que se encuentran vigentes. Del mismo modo, se podrá conseguir cierta información que será de utilidad, confiable y accesible, lo que origina confianza en los usuarios. También colabora en la disminución de los costos y tiempo en la gestión de la documentación de las instituciones. Asimismo, incentiva la coordinación y articulación de principios relacionados a la gestión documental entre las diferentes instituciones públicas, del mismo modo las buenas prácticas con relación a la gestión documental dentro de la institución. Colabora en la toma de decisiones y en la asignación de forma adecuada de los recursos de la institución. Finalmente, posibilita el seguimiento de los documentos con el propósito de responder los requerimientos de transparencia en el más breve plazo (secretaría de Gobierno Digital, 2017 p. 17).

En cuanto a los componentes de la gestión de los documentos fueron los siguientes: proceso, conservación de la información, acceso a la información y transparencia y capacidad institucional.

La primera dimensión proceso, es donde se determinan la capacitación de las tecnologías de la digitalización y los puntos de recepción conforme a lo indicado en la Ley 27444 concretamente en su TUO, en donde se describe que: la implementación de sistemas o programas de gestión de los documentos para realizar el clasificador de documentos y recepción de documentos digitales; la digitalización de los documentos físicos empleando métodos informáticos y equipos que puedan capturar la imagen como escaneadores; implementar

horarios y condiciones para recepcionar documentos tanto físicos como digitales; corroborar y examinar la documentación al momento de ser recibidos; derivar la documentación a las oficinas respectivas; realizar procesos y acciones para conseguir un adecuado acuse de recibo; realizar el establecimiento de los instrumentos informáticos a utilizar por la institución y tomar en consideración las excepciones (Secretaría de Gobierno Digital, 2017, p. 22). Por otro lado, la recepción de los documentos es la fase donde se incorpora la documentación en el programa de gestión de documentos debe facilitar el vínculo con otros documentos (Cedillo y Casadesús, 2018, p. 8).

La segunda dimensión conservación de la información, es el proceso donde se producen los documentos de acuerdo al modelo digital llevan por este motivo la firma digital; asimismo se establecen patrones para cada clase de documentos que realiza la institución; se emiten los documentos en el momento preciso según con los tiempos previamente establecidos y tomando en consideración las excepciones (secretaría de Gobierno Digital, 2017, p. 22, 23). Del mismo modo, en esta fase la gestión de los documentos debe garantizar la veracidad, confiabilidad, mantenimiento, accesibilidad y disponibilidad de la documentación tanto dentro de la institución como fuera de la misma (Cerrillo y Casadesús, 2018, p. 52).

La tercera dimensión acceso a la información, en esta etapa se deben desarrollar los procesos relacionados con el archivamiento de los documentos como la organización, descripción, selección y conservación de los documentos; asimismo determinar procesos o acciones para valorar la documentación demarcando su valor en el tiempo y determinando restricciones para mantener los documentos digitales así como tener consultas simultaneas, optimización de tiempos (secretaría de Gobierno Digital, 2017, p. 23).

La cuarta dimensión transparencia y capacidad institucional, fase en donde se implementan procesos o actividades que aseguren que los documentos tanto físicos como digitales lleguen a su destino con claridad e integridad; asimismo se debe controlar de forma manual o automática el despacho de los documentos con el propósito de comprobar su entrega y tomar en consideración las excepciones (secretaría de Gobierno Digital, 2017, p. 23, 24).

El estudio de los procesos administrativos presume centralizarse en las contribuciones de la administración pública a través del cual, las instituciones públicas deben administrar sus procedimientos y actividades administrativas con efectividad para producir el bienestar y mejora en la calidad de la población (Njoku, 2015, p. 16). De acuerdo con lo expuesto, la gestión pública, debe destinarse al uso de tácticas de acción y planteamiento de políticas que coloquen por encima de los intereses de las instituciones públicas el bien común de los ciudadanos (Alhaj, Khalid & Elbashir, 2016, p. 10). Asimismo, el personal realiza un papel fundamental para hacer cumplir las normas actuales y para dirigir los procesos y acciones a la atención de los requerimientos de la población (Pedraja, 2017, p. 10), por este motivo se necesita contar con líderes o gerentes capaces de dirigir y emplear de manera adecuada los recursos públicos que la institución dispone dentro de su presupuesto (Gorla, Somers & Wong, 2017, p. 5).

Dentro de la gestión pública se debe administrar una serie de procesos administrativos los cuales acarrear planear el empleo de los recursos estatales y la elaboración de procesos y acciones de administración (Pacheco, Robles & Ospino, 2018, p. 3) del mismo modo de la estructuración de esos procesos o acciones que deben ser encaminadas con eficiencia y supervisión frecuente con la finalidad de controlar los alcances y reconocer los aspectos fundamentales de estas (Martins, et al., 2019, p. 4). Asimismo, contiene una agrupación de procesos y acciones por parte de la gerencia como la planeación de procesos y tácticas a nivel de la gestión tanto públicas como privadas, la manera de estructurar estos procesos o acciones, de encaminarlas a través del liderazgo dirigido a la transformación y al crecimiento de la institución y de regularlas (Chiavenato, 2019, p. 83). Igualmente, involucra el uso de metodologías, procesos y recursos operativos en las diversas áreas, departamentos, oficinas o gerencias en las instituciones públicas (Jones y George, 2014, p. 90).

En base a los aportes proporcionados por la teoría administrativa toma en consideración como elementos a las fases, procedimientos o etapas de la administración, las cuales según Munch (2018, p. 100) son: planeación, organización, dirección y control. Del mismo modo comprende la estructuración de esos procesos que han de ser orientadas a la efectividad y supervisión frecuente para controlar los logros y reconocer los aspectos relevantes de estos

procesos (Martins, et al., 2019, p. 5). Implica una agrupación de procesos gerenciales de planificación de procesos y tácticas a nivel de la gestión tanto pública como privada, la manera de estructurar estos procesos, de orientarlas a través del liderazgo dirigido al cambio o transformación y a la realización de la organización y tomar el control (Chiavenato, 2019, p. 129). Asimismo, involucra el uso de metodologías, procesos y recursos funcionales en las diversas dependencias, áreas, gerencias, departamentos de las instituciones públicas (Jones y George, 2014, p. 134)

El análisis de los trámites administrativos pasa por prestar atención al aporte de la gestión pública. Las entidades públicas deben gestionar eficazmente sus trámites y políticas administrativas a través de la gestión pública para generar bienestar en la ciudadanía y mejorar las condiciones de vida de las personas (Njoku, 2015, p. 70). En este sentido, la gestión administrativa del sector público debe orientarse al uso de estrategias de acción y formulación de políticas, anteponiendo los intereses comunes de las personas a los intereses del gobierno (Alhaj, et al., 2016, p. 20).

Además, las personas juegan un papel muy importante en el cumplimiento de la normativa vigente y en orientar las actividades para satisfacer las necesidades de los usuarios (Pedraja, 2017, p. 2). Por lo tanto, se requiere de gerentes que puedan administrar y utilizar adecuadamente los recursos públicos. El nivel presupuestario de la entidad se obtiene (Gorla, Somers & Wong, 2017, p. 30).

Njoku (2019, p. 45) considera que proceso administrativo significa prestar atención al aporte de la gestión pública. Las agencias gubernamentales deben gestionar eficazmente sus procedimientos, actividades y políticas administrativas a través de la gestión pública para lograr el bienestar de la comunidad y mejorar significativamente la gestión pública. La calidad de vida de la población se refleja en la satisfacción de la población. Según el aporte de la teoría administrativa, considera como dimensiones las diferentes etapas, procesos o etapas administrativas, según Munch (2014, p. 10) de la siguiente manera:

La primera dimensión corresponde a la planificación, planificación, previsión o provisión de actividades y recursos, y su propósito es asegurar la realización de las metas institucionales del hospital (Monk, 2014, p. 15). Incluye el diseño de

actividades, pronósticos de recursos para sus operaciones u optimización (Robins y Kurt, 2010, p. 30). Se parte del diagnóstico ambiental, incluyendo la formulación de metas estratégicas, de acuerdo con la misión y visión de la organización. establecimiento de planes y metas y proyectos institucionales, y las acciones necesarias para asegurar el logro de las metas y objetivos de la gestión hospitalaria (Stoner, Freeman y Gilbert, 2010, p. 30).

La segunda dimensión es la organización que asigna trabajo según el nivel de gestión de la entidad pública (Munch, 2014, p. 35). Esto significa construir, asignar y asignar las responsabilidades y funciones de la gestión del gobierno de acuerdo con la posición de las personas en el ámbito o la gestión hospitalaria (Hellriegel et al., 2016, p. 40). Cabe destacar que en la gestión hospitalaria las decisiones son tomadas sobre la forma de distribución de trabajo, coordinación de actividades realizadas por el equipo de trabajo, y estructura organizativa teniendo en cuenta el área o gestión hospitalaria (Adhvaryu, 2018, p. 34). Además, en la etapa de organización implica la identificación y clasificación de las actividades laborales, delegar la responsabilidad a los gerentes funcionales u operativos y coordinar las funciones entre las áreas funcionales de la gestión hospitalaria (Koontz, et al., 2012, p. 20).

La tercera dimensión hace mención a la dirección de las actividades administrativas en el hospital mediante el cual tiene un rol relevante e importante en la función del liderazgo de los gerentes de las diversas áreas que han de hacer cumplir las actividades y procesos de gestión del hospital previstas, mediante concretas y eficaces estrategias de motivación y comunicación con los servidores públicos (Munch, 2014, p. 125). En esa línea de análisis, los gerentes y directivos del hospital tienen como función dirigir el talento humano, para ejecutar las actividades de acuerdo a las funciones y responsabilidades establecidas en el MOF y ROF (Hernández, et al., 2011, p. 30), de igual manera generar un adecuado ambiente laboral para el desempeño de las actividades, enfocadas en brindar un servicio de atención de calidad para los pacientes y usuarios (Vásquez, 2015, p. 30) y determinar una comunicación fluida que genere buenos resultados en el servicio ofrecido a los pacientes y usuarios (Muhammad, Martin, Daud, et al., 2017, p. 40).

La última dimensión es la orientada a asegurar la realización de las actividades planificadas, a saber, el control (Monk, 2014, p. 55). En esta etapa se determina si los logros u objetivos de la gestión hospitalaria se han logrado efectivamente, o si existen factores que limitan o dificultan su realización (Rodríguez, Maradei & Castellanos, 2019, p. 40).

Incluye la verificación de las actividades de gestión hospitalaria, incluyendo las acciones de corroboración de las actividades ejecutadas, la supervisión de las actividades de gestión hospitalaria mediante visitas guiadas y acciones de consultoría, y asiste a la gestión del hospital en el área de trabajo mediante acciones de auditoría y control, verifica que el La organización alcanza sus metas y analiza el hospital Gestionar la efectividad de la gestión de las diferentes áreas administrativas, y una vez que se implementan las medidas de control y auditoría y se determinan las áreas clave de trabajo, se desarrollan las medidas correctivas y se monitorea el cumplimiento para mejorar la eficacia de los diferentes procesos administrativos (Toro et al., 2017, p. 30).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

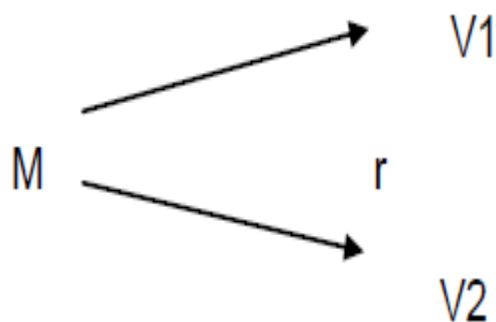
Es básico o sustantivo debido a que solo quiere desarrollar y profundizar el conocimiento científico de las variables utilizadas. Para Ñaupas (2014, p. 10), también se denomina investigación pura o precisa, que se ocupa del objeto de investigación sin considerar la aplicación directa, porque de sus resultados podrían nacer nuevos conocimientos y / o avances científicos. Asimismo, este estudio adopta un método cuantitativo porque utiliza materiales de referencia cuantificables, que luego se procesan mediante herramientas estadísticas. Al respecto, Hernández, et al (2014, p. 15) señalaron que este método es un conjunto de procesos para recolectar datos, medirlos digitalmente y someterlos a análisis estadístico para probar nuestras hipótesis y teorías.

El alcance o nivel es relevante porque cada variable y sus dimensiones se detallan con el fin de establecer una relación entre las dos posteriormente y asumir una relación causal. Para el autor Carrasco (2015, p. 10), el nivel de correlación intenta averiguar si existe correlación entre las variables propuestas.

En cuanto al diseño, no es experimental porque no existen variables manipuladas. Nuevamente, es transversal, porque la información se recopila en un solo momento. Según Hernández et al (2014, p. 15), los estudios no experimentales solo observan fenómenos que ocurren en el medio natural, porque las variables no se manipulan y son transversales cuando la recolección de información ocurre en un momento en el tiempo. Finalmente, el método utilizado es la deducción hipotética, porque se basa en hipótesis generales y cuatro hipótesis específicas, que son las mismas que las hipótesis enfrentadas posteriormente con la realidad. Para este tipo de método, Bernal (2010, p. 25) señaló que es un proceso que parte de un enunciado como hipótesis y trata de contradecir el enunciado y obtener un resultado que debe ser comparado con la realidad.

Se empleará la estadística no paramétrica porque en base a la distribución no normal fundamentado por Kolgoromov Smirnov.

Esquema del diseño de investigación:



M: Es la muestra de la población

V1: Variable. Gestión documental digitalizados

V2: Variable Procesos administrativos

r: Relación entre la variable V1 y la variable V2

Se aplicó una metodología de forma hipotético-deductivo, mediante el cual se observará una determinada situación y se planteara la problemática, para luego hacer un planteamiento de la hipótesis que posteriormente se analizaran con herramientas estadísticas que llevaran a establecer la autenticidad. (Bernal, 2010, p. 15).

De igual manera, se utilizó un enfoque cuantitativo; debido a que se buscó la solución de la hipótesis mediante una base de datos medible y su procesamiento estadístico, analizando la variación de las características estudiadas para obtener nuevos conocimientos (Hernández, et al., 2014, p. 20).

3.2. Variables, Operacionalización

Para Cortés e Iglesias (2004, p. 12) variable es una característica que se puede observar y medir. Así mismo, la operacionalización según Bernal (2010, p. 13) transformar una variable en indicadores, es decir, cambiar los conceptos teóricos en unidades de medición.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Carrasco (2015, p.15) define población como el número total de individuos con las mismas características, que son los mismos que los objetos de investigación. Este estudio consideró a 70 trabajadores del servicio de radiología del Hospital EsSalud II de Castilla. Se eligió esta población porque son los operadores de la dimensión de gestión documental en la entidad. Según Bernal (2010, p. 20), la muestra es una parte de la población seleccionada para obtener información relevante para realizar investigaciones y medir variables. En cuanto a la muestra, estuvo formada por 70 trabajadores del Servicio de Radiología del Hospital de EsSalud, Castilla.

El muestreo es probabilístico, porque la muestra se selecciona en base a las opiniones de los investigadores, es decir, bajo la intervención de los investigadores, por ello la muestra es confiable y representa a toda la población. Al respecto, Bernal (2010, p. 25) señaló que el muestreo probabilístico permite comprender la probabilidad de que cada unidad de análisis se integre en la muestra mediante la selección bajo los estándares y juicios del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En cuanto a las técnicas se realizó una encuesta a los trabajadores del servicio de radiología donde el instrumento empleado fue un cuestionario de 20 ítems en total donde se consideraron las variables en estudio siendo la variable independiente la gestión de documentos digitalizados y la variable dependiente los procesos administrativos en el área de radiología del Hospital II Ramón Castilla EsSalud y tuvo una confiabilidad por el alfa de Cronbach y validado por juicio de experto.

Tabla 2. Recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
<p>Variable Independiente</p> <p><i>documentales digitalizados</i></p>	Encuesta	<p>Cuestionario sobre análisis documental consta de 10 ítem médicos en Escala de Likert (anexo 1)</p>	Trabajadores del área radiología
<p>Variable dependiente</p> <p><i>Procesos administrativos</i></p>	Encuesta	<p>Cuestionario sobre proceso administrativo consta de 10 ítem médicos en Escala de Likert (anexo 1)</p>	Trabajadores del área radiología

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimiento

Para esta investigación, primero se determina el tema, la dirección de la investigación y la realidad de los problemas existentes. Posteriormente, se ejecutó una búsqueda de los antecedentes y conceptos teóricos de las dos variables propuestas. Del mismo modo, se plantean preguntas y se proponen objetivos y supuestos. Luego define el método a utilizar y define la población, muestra, muestreo, técnica y herramientas de recolección de datos. El personal que aplique el instrumento de medida a esta institución también deberá obtener el correspondiente permiso del Servicio de Radiología del Segundo Hospital de Castilla. Estas encuestas se envían en línea para obtener una base de datos.

A través de la discusión se procesan los resultados anteriores y se obtienen tablas y gráficos que comienzan a explicar y comparar con los resultados de trabajos anteriores. Finalmente saque conclusiones y haga recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para Hernández, et al. (2014), se realiza un método de análisis de información sobre una matriz de datos que ocupa un programa informático. La presente investigación adopta el método estadístico de regresión logística ordinal y el programa estadístico de la versión SPSS 26 para obtener resultados descriptivos y de razonamiento. La técnica seleccionada es una encuesta, que consiste en preguntas realizadas a una proporción representativa de individuos mediante un cuestionario. La herramienta seleccionada es un cuestionario, que consta de una tabla que contiene preguntas objetivas, claras y coherentes, y muestra de respuestas.

Un cuestionario es una herramienta que se emplea para obtener datos especificando preguntas con opciones de respuesta (Fernández, 2004). Estas herramientas se utilizan para recolectar información básica para verificar si se han alcanzado los objetivos de la investigación, se han cuantificado las variables y comparar hipótesis cuando sea necesario (Niño, 2011). Utilice dos instrumentos de evaluación, aplicados individualmente a los profesores, aproximadamente 10 minutos. Muestra cómo el instrumento mide un determinado aspecto (Hernández, et al., 2014).

Tabla 3. Método de análisis de datos

Objetivo	Técnica	Instrumento	Resultado
<p>General Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021</p>	<p>Análisis de datos Coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>Cuestionario estructurado Anexo1</p>	<p>Se cuantificará las variables mediante la suma de todos los ítems que corresponde a la variable documentos digitalizados, asimismo, se cuantificará la variable procesos administrativos mediante la suma de todos los ítems que corresponde a dicha variable. Se encontrará el grado de correlación entre las dos variables, determinando el grado de significación, la intensidad y la dirección de las variables. Este resultado permitirá encontrar en qué medida se correlaciona estas variables.</p>
<p>Específico1 Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.</p>	<p>Métodos cuantitativos Análisis de datos Coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>Cuestionario estructurado Escala de Likert Anexo1</p>	<p>Se cuantificará las variables mediante la suma de todos los ítems que corresponde a la variable documentos digitalizados, asimismo, se cuantificará la dimensión planeación mediante la suma de todos los ítems que corresponde a dicha dimensión. Se encontrará el grado de correlación entre la variable gestión de documentos y la dimensión planeación, determinando el grado de significación, la intensidad y la dirección de la variable documentos digitalizados y la dimensión planeación.</p>
<p>Específico2 Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la organización en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.</p>	<p>Métodos cuantitativos Análisis de datos Coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>Cuestionario estructurado Escala de Likert</p>	<p>Se cuantificará las variables mediante la suma de todos los ítems que corresponde a la variable documentos digitalizados, asimismo, se cuantificará la dimensión organización mediante la suma de todos los ítems que corresponde a dicha dimensión. Se encontrará el grado de correlación entre la variable gestión de documentos y la dimensión organización, determinando el grado de significación, la intensidad y la dirección de la variable documentos digitalizados y la dimensión organización.</p>

<p>Específico3</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la dirección en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.</p>	<p>Métodos cuantitativos</p> <p>Análisis de datos Coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>Cuestionario estructurado Escala de Likert</p>	<p>Se cuantificará las variables mediante la suma de todos los ítems que corresponde a la variable documentos digitalizados, asimismo, se cuantificará la dimensión dirección mediante la suma de todos los ítems que corresponde a dicha dimensión. Se encontrará el grado de correlación entre la variable gestión de documentos y la dimensión dirección, determinando el grado de significación, la intensidad y la dirección de la variable documentos digitalizados y la dimensión dirección.</p>
<p>Específico4</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con el control en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.</p>	<p>Métodos cuantitativos</p> <p>Análisis de datos Coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>Cuestionario estructurado Escala de Likert</p>	<p>Se cuantificará las variables mediante la suma de todos los ítems que corresponde a la variable documentos digitalizados, asimismo, se cuantificará la dimensión control mediante la suma de todos los ítems que corresponde a dicha dimensión. Se encontrará el grado de correlación entre la variable gestión de documentos y la dimensión control, determinando el grado de significación, la intensidad y la dirección de la variable documentos digitalizados y la dimensión control.</p>

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación contiene aspectos éticos porque se considera el estándar requerido para toda investigación. Asimismo, se respeta a los autores de la bibliografía y sus fuentes. Finalmente, en cuanto a la recogida de datos, el distrito de radiología del Hospital Castilla EsSalud II autorizó la aplicación de estos instrumentos a su personal, así como la disponibilidad de los investigadores, indicando que se respetará su anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo de las Variables

Tabla 4. Niveles de Gestión documental digitalizados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	5.71
	Indeciso	17	24.29
	De acuerdo	37	52.86
	Totalmente de acuerdo	12	17.14
Total		70	100.0

Fuente. Encuesta a trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud.

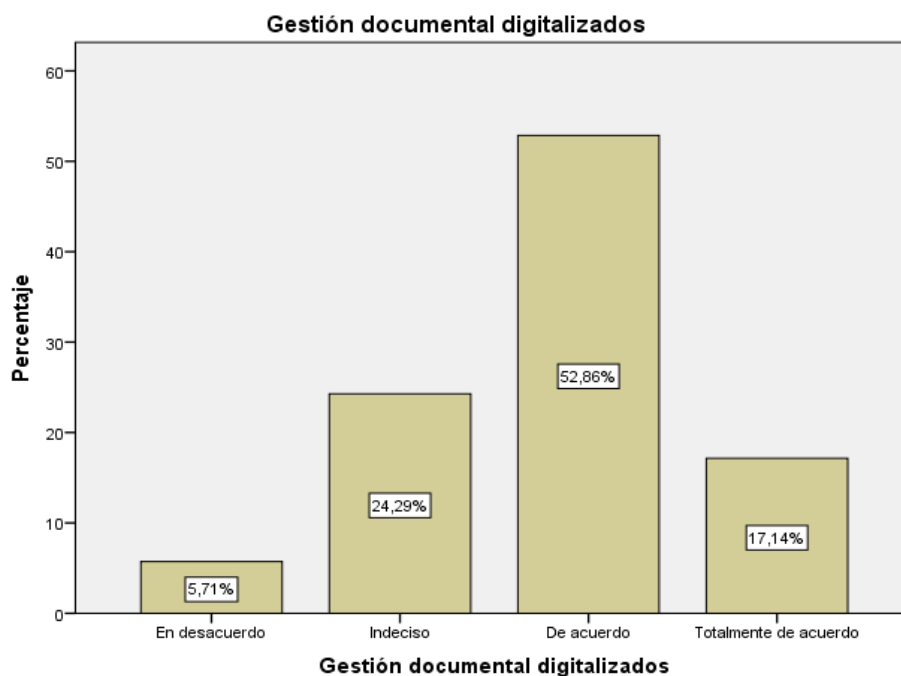


Figura 1. Niveles de Gestión documental digitalizados

Según a la tabla 4 y figura 1, se apreció que el 5.71% de los trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud manifestaron estar en desacuerdo con la gestión documental digitalizado, mientras que el 24.29% manifestaron estar indecisos sobre la gestión documental digitalizado, el 52.86% consideró estar de acuerdo con la gestión documental digitalizado. y el 17.14% manifestaron estar totalmente de acuerdo sobre la gestión documental digitalizado.

Tabla 5. Niveles de Gestión documental digitalizados según dimensiones

	Proceso		Conservación de la información		Acceso a la información		Transparencia y capacidad institucional	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo			4	5.7	4	5.7		
En desacuerdo	8	11.4					8	11.4
Indeciso	25	35.7	22	31.4	30	42.9	19	27.1
De acuerdo	34	48.6	37	52.9	33	47.1	22	31.4
Totalmente de acuerdo	3	4.3	7	10.0	3	4.3	21	30.0
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0

Fuente. Encuesta a trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud

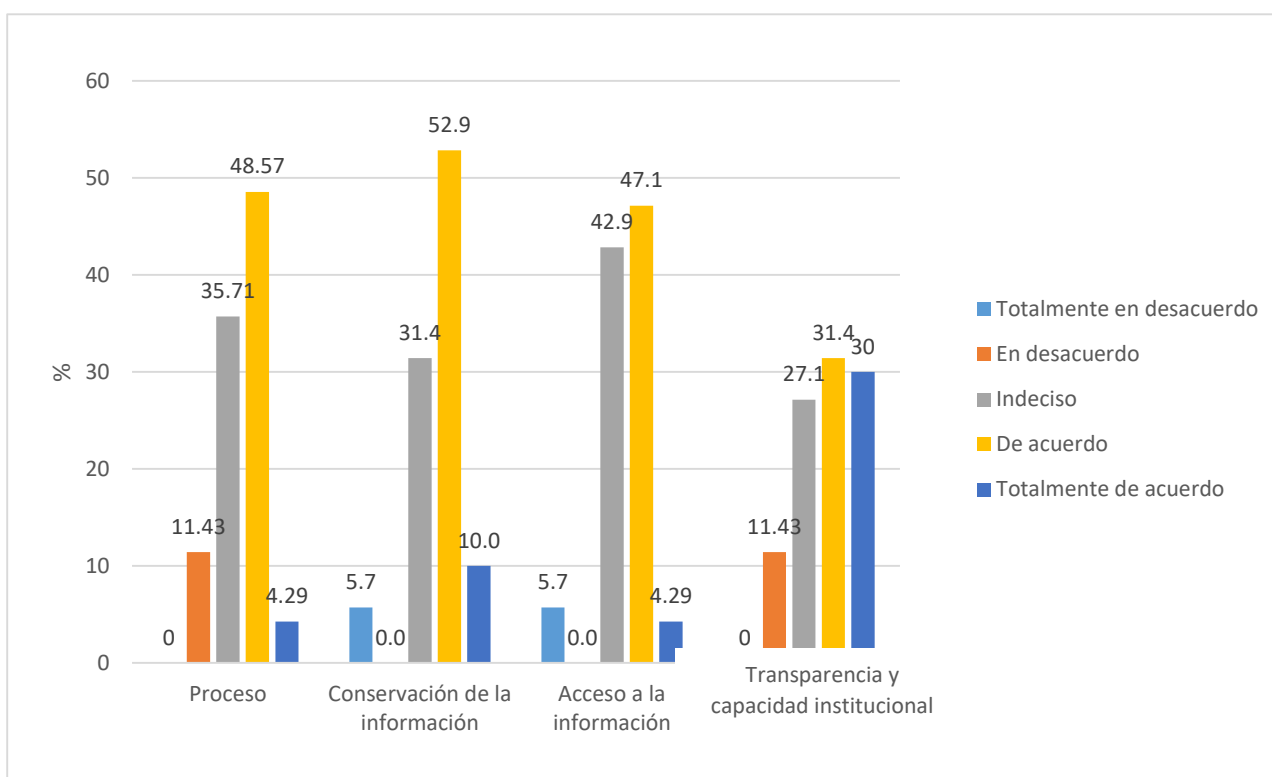


Figura 2. Niveles de Gestión documental digitalizados según dimensiones

Con base a la tabla 5 y figura 2, se observó que el 48.6% están de acuerdo con los procesos de la gestión documental digitalizado; el 52.9% están de acuerdo con la conservación de la información; el 47.1% están de acuerdo con el acceso de la información y el 31.4% están de acuerdo con la Transparencia y capacidad institucional.

Tabla 6. Análisis descriptivo de los Procesos administrativos en el área de radiología

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5.71	5.71
	Indeciso	32.86	32.86
	De acuerdo	52.86	52.86
	Totalmente de acuerdo	8.57	8.57
	Total	100.00	100.00

Fuente. Encuesta a trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud

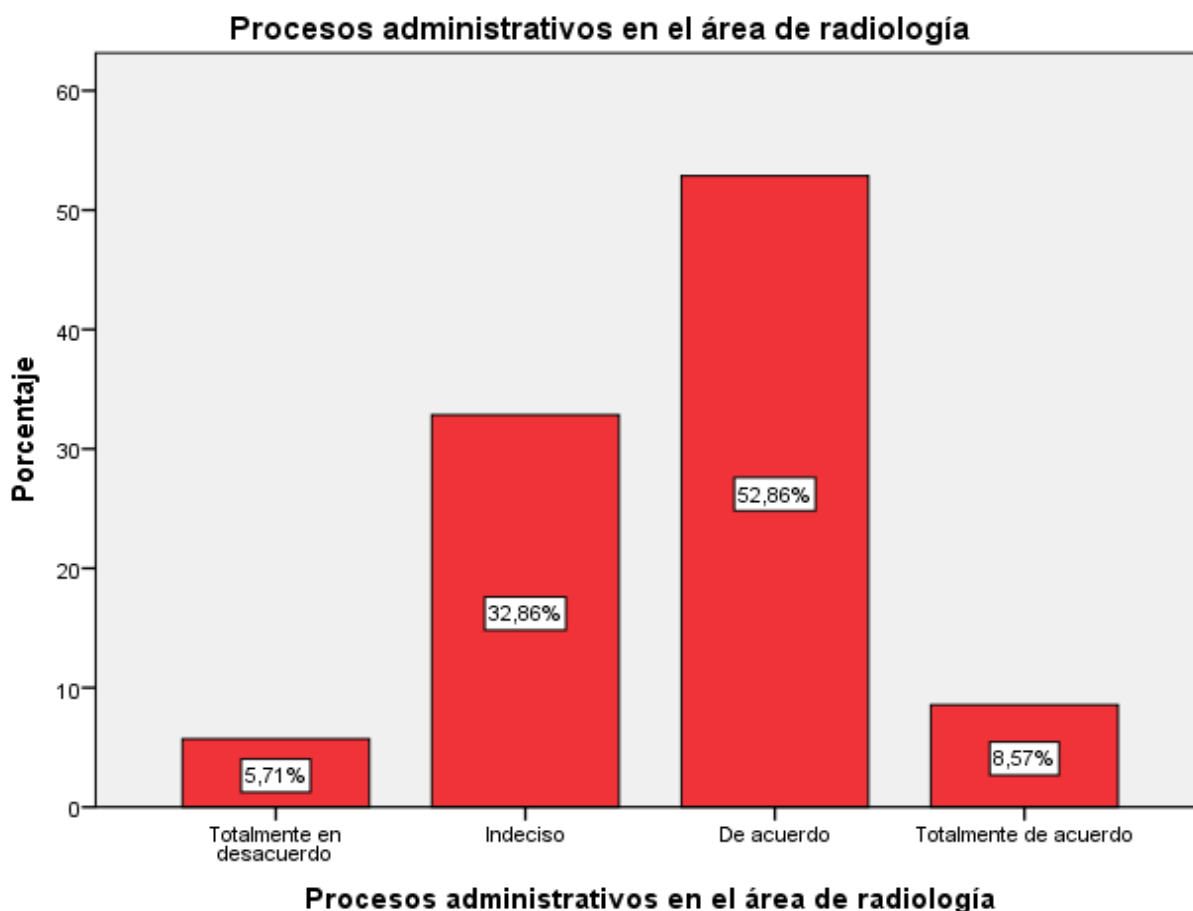


Figura 3. Análisis descriptivo de los Procesos administrativos en el área de Radiología

Con base a la tabla 6 y figura 3, se observó que el 5.71% de los trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla Essalud manifestaron estar en totalmente desacuerdo con Proceso administrativo en el área de radiología, mientras que el 32.86% manifestaron estar indecisos sobre el Proceso administrativo en el área de radiología, el 52.86% consideró estar de acuerdo con el Proceso administrativo en el área de radiología. y el 8.57% manifestaron estar totalmente de acuerdo sobre Proceso administrativo en el área de radiología.

Tabla 7. Niveles de Proceso administrativo en el área de radiología según dimensiones

	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo			4	5.71			4	5.71
En desacuerdo	10	14.29			10	14.29	3	4.29
Indeciso	20	28.57	3	4.29	17	24.29	24	34.29
De acuerdo	18	25.71	51	72.86	34	48.57	36	51.43
Totalmente de acuerdo	22	31.43	12	17.14	9	12.86	3	4.29
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0

Fuente. Encuesta a trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud

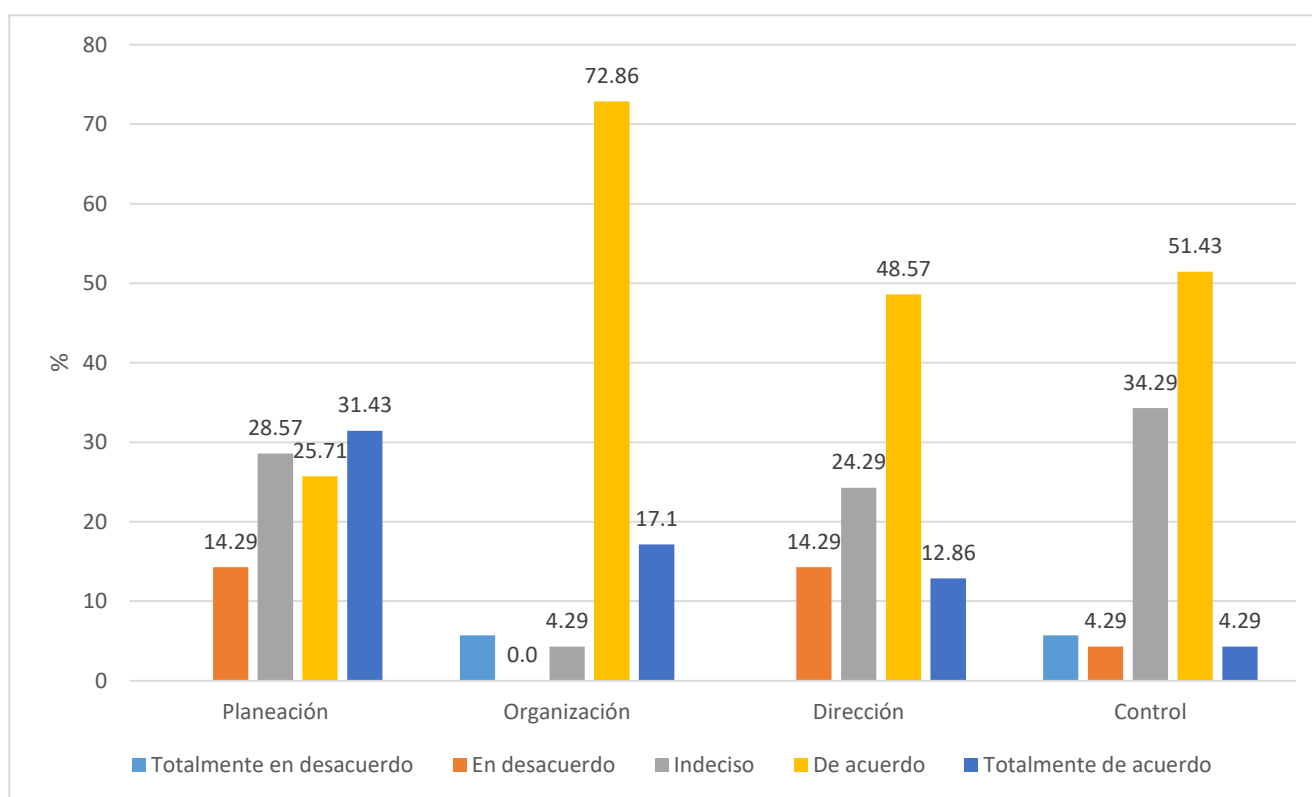


Figura 4. Niveles de Proceso administrativo en el área de radiología según dimensiones

Con base a la tabla 7 y figura 4, se observó que el 31.43% están totalmente de acuerdo con la planeación; el 72.86% están de acuerdo con la organización; el 48.57% están de acuerdo de la dirección y el 48.57% están de acuerdo con la dirección y el 51.43 están de acuerdo con el control.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de Hipótesis de normalidad

H0: Existe una distribución normal

H1: No existe una distribución normal

Regla de decisión: Si sig. $p < 0.05$. Se rechaza H0

Regla de correspondencia: $N > 50$. Se aplica Kolmogorov – Smirnov

Tabla 8. Prueba de normalidad de la variables y dimensiones

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					Procesos administrativos en el área de radiología
		Gestión documental digitalizados	Planeación	Organización	Dirección	Control	
N		70	70	70	70	70	70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38,1857	6,8571	7,3714	11,0000	10,3429	35,5714
	Std. Deviation	7,76707	2,10097	1,55266	2,55377	2,68050	7,02288
Most Extreme Differences	Absolute	,120	,183	,305	,181	,160	,130
	Positive	,071	,183	,171	,120	,118	,094
	Negative	-,120	-,160	-,305	-,181	-,160	-,130
Test Statistic		,120	,183	,305	,181	,160	,130
Asymp. Sig. (2-tailed)		,014 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,005 ^c

Fuente. Encuesta a trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud

Según los datos obtenidos de la tabla 8, se consideraron los resultados de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 70 trabajadores; se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, por consiguiente, se considera la hipótesis nula falsa y verdadera la hipótesis alterna, así mismo, los datos no muestran una distribución normal, y se utilizará una estadística no paramétrica como el Rho de Spearman.

4.2.1. Objetivo general: Determinar la influencia de los documentos Digitalizados en los procesos Administrativos en el Área de Radiología del Hospital Castilla EsSalud 2021.

Ho: No existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ha: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman, mediante el cual se determina el grado de relación entre variables cualitativas de escala ordinal.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Decisión: p valor $< \alpha$; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 9. *Coeficiente de correlación de Spearman*

		Correlations	
		Gestión documental digitalizados	Procesos administrativos en el área de radiología
Gestión documental digitalizados	Spearman Correlation	1	,960**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Procesos administrativos en el área de radiología	Spearman Correlation	,960**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Se aprecia en la tabla 9, existe evidencia estadística que entre la gestión de documentos digitalizados y procesos administrativos hay relación positiva y directa (0.96), con una significancia (sig. = .000) el cual al medirlo con el p-valor de 0.01 es menor, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

4.2.2. Objetivo específico 1: Determinar la influencia de los documentos digitalizados con la planeación en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ho: No existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en la planeación con la planeación del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ha: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 10. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Correlations			
		Gestión documental digitalizados	Planeación
Gestión documental digitalizados	Spearman Correlation	1	,607**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Planeación	Spearman Correlation	,607**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la tabla 10, se observa que entre la gestión de documentos digitalizados y planeación hay relación directa y fuerte (0.607), con un grado de significancia (sig. = .000) el cual es menor que el p-valor de 0.01, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

4.2.3. Objetivo específico 2: Determina la influencia de los documentos digitalizados con la organización en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ho: No existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en la organización con la planeación del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ha: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la organización del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 11. *Coeficiente de correlación Rho de Spearman*

		Correlations	
		Gestión documental digitalizados	Organización
Gestión documental digitalizados	Spearman Correlation	1	,780**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Organización	Spearman Correlation	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la tabla 11, se aprecia mediante la estadística que entre la gestión de documentos digitalizados y organización hay relación directa (0.78), con un nivel de significancia (sig. = .000) el cual al medirlo con el p-valor de 0.01 es menor, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la organización del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

4.2.4. Objetivo específico 3: Determinar la influencia de los documentos digitalizados con la dirección en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ho: No existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en la dirección del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ha: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en la dirección del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 12. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

		Correlations	
		Gestión documental digitalizados	Dirección
Gestión documental digitalizados	Spearman Correlation	1	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Dirección	Spearman Correlation	,783**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la tabla 12, se evidencia que entre la gestión de documentos digitalizados y dirección hay relación positiva (0.783), con un nivel de significancia (sig. = .000) que es menor con el p-valor de 0.01, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en la dirección del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

4.2.5. Objetivo específico 4: Determinar la influencia de los documentos digitalizados con el control en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ho: No existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en el control del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Ha: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en el control del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Tabla 13. *Coeficiente de correlación de Spearman*

		Correlations	
		Gestión documental digitalizados	Control
Gestión documental digitalizados	Spearman Correlation	1	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Control	Spearman Correlation	,841**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la tabla 13, se demuestra estadísticamente que entre la gestión de documentos digitalizados y control hay relación positiva (0.841), donde el nivel de significancia (sig. = .000) es menor que el p-valor de 0.01, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en el control del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

V. DISCUSIÓN

Nuestros resultados reportan que entre la gestión de documentos digitalizados y planeación hay relación positiva (0.607) , con un grado de significancia (sig. = .000) el cual al medirlo con el p-valor de 0.01 es menor, por lo tanto la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación del Hospital II Castilla EsSalud, 2021; estos resultados coinciden con la investigación de Nova y Quintero (2020) concluye que es imperante que la entidad implemente una herramienta tecnológica que aduzca a mejorar la gestión administrativa mediante la prestación de servicios efectivos y eficaces y que generen un mayor grado de confianza y aceptación en la comunidad. Asimismo, coincide con la investigación de Chang (2020) concluyó que los procesos administrativos son alterados significativamente con la gestión documental, de igual manera, proceso, conservación, acceso y transparencia de la información impactan significativamente en los procedimientos administrativos, solo el archivo de documentos no impacta en los procedimientos. De la misma manera coincide con la investigación de Tejeda (2021) concluyó que existe una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario.

Según el objetivo general se demuestra que entre la gestión de documentos digitalizados y procesos administrativos hay relación directa (0.96), con un nivel de significancia (sig. = .000) el cual al compararlo con el p-valor de 0.01 es menor, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud, 2021. Este resultado coincide con la investigación de Medranda, Torres, Romero y Patricio (2019) concluyeron que la gestión administrativa debe ser transparente para impulsar la participación de la comunidad a través de la publicación de cierta información administrativa de forma precisa para beneficio de la ciudadanía. Este proceso permitirá que los ciudadanos tengan confianza en su institución pública, además permite combatir contra la corrupción enquistada en la mayoría de instituciones. De la misma manera se observa que se aproxima a la investigación de Nova y Quintero (2020) concluye que es imperante que la entidad implemente una herramienta

tecnológica que aduzca a mejorar la gestión administrativa mediante la prestación de servicios efectivos y eficaces y que generen un mayor grado de confianza y aceptación en la comunidad.

En relación al objetivo específico 1 se tiene que entre la gestión de documentos digitalizados y planeación hay relación positiva (0.607) , con una significancia (sig. = .000) el cual al medirlo con el p-valor de 0.01 es menor, de esta manera la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación del Hospital II Castilla EsSalud, 2021, este resultado se aproxima a la investigación de Ancona (2020) concluye que la clave de todo es el contexto. Es necesario observar a su alrededor, en una perspectiva temporal. Identificar a los documentos no solo desde su origen sino en todo su recorrido y ponerlo en contexto con otros archivos.

En relación al objetivo específico 2 se tiene que entre la gestión de documentos digitalizados y organización hay relación directa (0.78) , con una significancia (sig. = .000) el cual al compararlo con el p-valor de 0.01 es menor, por consiguiente la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados con la organización del Hospital II Castilla EsSalud, 2021, este resultado coincide con la investigación de Suárez y García (2020) concluyó que un sistema eficiente de gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la empresa. También coincide con la investigación de Tejeda (2021) concluyó que existe una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario. En relación al objetivo específico 3 se tiene que entre la gestión de documentos digitalizados y dirección hay relación directa (0.783), con un grado de significancia (sig. = .000) el cual al compararlo con el p-valor de 0.01 es menor, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos digitalizados en la dirección del Hospital II Castilla EsSalud, 2021.

En relación al objetivo específico 4 se tiene que entre la gestión de documentos digitalizados y control hay relación directa (0.841) , con un nivel de significancia (sig. = .000) el cual al compararlo con el p-valor de 0.01 es menor, por lo que la hipótesis alterna es verdadera: Existe influencia de la gestión de documentos

digitalizados en el control del Hospital II Castilla EsSalud, 2021, este resultado coincide con la investigación de Moreno (2021) se Concluyó que el Gobierno digital se relaciona de forma positiva y alta con la gestión administrativa, lo mismo sucede con los elementos del Gobierno digital conformados por la tecnología, identidad, servicio y seguridad digital que se relacionan con la gestión administrativa. Asimismo, se aproxima a la investigación de Chang (2020) concluyó que los procesos administrativos son impactados significativamente por la gestión documental, del mismo modo la recepción, emisión y despacho de documentos impactan significativamente en los procedimientos administrativos, solo el archivo de documentos no impacta en los procedimientos. Nuestros resultados también reportan que el 5.71% de los trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud manifestaron estar en desacuerdo con la gestión documental digitalizado, mientras que el 24.29% manifestaron estar indecisos sobre la gestión documental digitalizado, el 52.86% consideró estar de acuerdo con la gestión documental digitalizado. y el 17.14% manifestaron estar totalmente de acuerdo sobre la gestión documental digitalizado. el 48.6% están de acuerdo con los procesos de la gestión documental digitalizado ; el 52.9% están de acuerdo con la conservación de la información ; el 47.1% están de acuerdo con el acceso de la información y el 31.4% están de acuerdo con la Transparencia y capacidad institucional; el 5.71% de los trabajadores del Área de Radiología del Hospital II Castilla EsSalud manifestaron estar en totalmente desacuerdo con Proceso administrativo en el área de radiología, mientras que el 32.86% manifestaron estar indecisos sobre el Proceso administrativo en el área de radiología, el 52.86% consideró estar de acuerdo con el Proceso administrativo en el área de radiología. y el 8.57% manifestaron estar totalmente de acuerdo sobre Proceso administrativo en el área de radiología; el 31.43% están totalmente de acuerdo con la planeación; el 72.86% están de acuerdo con la organización; el 48.57% están de acuerdo de la dirección y el 48.57% están de acuerdo con la dirección y el 51.43 están de acuerdo con el control.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se logró obtener que la gestión de documentos digitalizados influye en los procesos administrativos, que se logró obtener del coeficiente de correlación Rho de Spearman de .96 la cual fue considerada la relación como directa y muy fuerte. Se considera, que según la percepción de los trabajadores sobre la gestión documental sea adecuada, se considera que los procesos administrativos en el área de radiología serán también adecuados.

Segundo. Se logró determinar que la gestión de documentos digitalizados influye en la planeación administrativa, hallado por el resultado del coeficiente de correlación de Spearman de .607, la cual fue considerada como directa y fuerte. Por consiguiente, en cuanto a que la percepción de los colaboradores sobre la gestión documental digitalizada sea adecuada, se considera que la planeación administrativa en el área de radiología será también positiva.

Tercero. Se logró conseguir que la gestión de documentos digitalizados influye en la organización administrativa, y se logró mediante del coeficiente de correlación de Spearman de .78, ya que se considera como positiva. de esta manera, en cuanto a que la sensación de los trabajadores sobre la gestión documental digitalizada sea correcta, se considera que la organización administrativa en el área de radiología será también adecuada.

Cuarto. Se logró demostrar que la gestión de documentos digitalizados influye en la dirección administrativa, que resultó del coeficiente de correlación de Spearman de .783, la cual se considera como directa y fuerte. En otras expresiones, en cuanto a que la sensación de los trabajadores sobre la gestión documental digitalizada sea adecuada, se considera que la dirección administrativa en el área de radiología será también adecuada.

Quinto. Se logró determinar que la gestión de documentos digitalizados influye en el control administrativo, se demostró mediante el coeficiente de correlación de Spearman de .841, se tiene una relación positiva. Es decir, que, si la sensación de los trabajadores sobre la gestión documental digitalizada es adecuada, se considera que el control administrativo en el área de radiología será también adecuado.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda la instalación de un flujo de trabajo en coordinación del jefe de servicio de radiología con la dirección del hospital que este en base al manejo de los tramites documentales, de esta forma beneficiar y tener acceso para concretar la digitalización de los documentos y mejorar los procesos administrativos.

Se sugiere digitalizar el proceso por medio de instalación de sistemas de información digitalizados de planeación y capacitar al personal administrativo y asistencial para de esta forma tener una visión más optima de los procedimientos, las políticas y las acciones a nivel operativo, para que al final del proceso podamos medir los resultados de una manera innovadora.

Se recomienda capacitar al personal en TICS y poder organizar de manera eficaz la información para un buen proceso administrativo.

Se sugiere involucrar a los colaboradores en la ejecución de planes a través de una buena comunicación, estímulo y una supervisión asertiva.

REFERENCIAS

Adachi, H., & Sekiya, Y. The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 2020 62(1), 117-201. doi: <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>

Adhvaryu, A. Managerial quality and worker productivity in developing countries. *IZA World of Labor*, 2018 10(5), 1-8. doi: <http://doi:10.15185/izawol.429>

Ancona, A. La necesidad del contexto en la gestión documental de acervos personales de imágenes para la memoria. *Ediciones Complutense*, 2020 44(1), 53-60. doi: <https://dx.doi.org/10.5209/dcin.71003>

Andrés, Proyecto de implementación sistema de gestión documental Colombia, 2018. 158 p.

Bernal, C. Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, 2010. 100 p. Mexico D.F.: Pearson Educación.

Carrasco, S. Metodología de la investigación científica. Lima, 2015. 150p: Editorial San Marcos.

Carrillo-Momblanc y Castro-Milán, La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable Cuba. 2021. 12 p.

Cano, C. La Administración y el Proceso Administrativo. Universidad de Bogotá. 2017. 60 p.

Cerrillo y Casasús, El impacto de la gestión documental en las transparencias de las administraciones públicas: la transparencia por diseño. 2018. 200 p.

Chang, L. Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020. 60 p (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.

Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill. 2019. 518 pp.

Collera, V. Estonia, el primer país digital del mundo. 2018 obtenido de https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html

Del Castillo, Mena y Torres, Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión documental Cuba. 2021. 45 p.

Franco y Pérez, La gestión documental en función de la gobernanza de la información. 2018, 17 p.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572763612007>

García, L. y Mena, M. Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. 2020 Espacios, 41(9), 20-35.

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. Administración. Un enfoque basado en competencias. 2016. 110 p. México D.F.: Cengage.

Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. Fundamentos de metodología de la investigación. 2014. 115 p. Mexico D.F.: McGraw Hill.

Hernández, S., Rodríguez, P. y Pulido, A. Fundamentos de gestión empresarial. 2011. 273 p. México: McGraw-Hill.

Jones, G. y Georgeo, J. Administración contemporánea. México D.F.: McGraw-Hill. 2014. 771 p.

Koontz, A., Weihrich, H. y Cannice, M. Administración una perspectiva global. 2017. 60 p México D.F.: McGraw Hill.

Latinobarómetro. Informe 2018. Obtenido de. 2018. 100 p. <http://www.latinobarometro.org/latNewsShow.jsp>

Martins, L., Zerbini, T. & Medina, F. Impact of online training on Behavioral transfer and job performance in a large organization. Brazil: University of Sao Paulo, Brazil. Journal of word and organizational Psychology, 35(1), 27-37. 2018, 12 p. doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a4>

Medranda, N., Torres, A., Romero, I. y Patricio, A. Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de

participación ciudadana en la gestión administrativa. Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información (26), 362-375. 2019. 110 p.

Moreno, D. Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto. 2021. 60 p.

Muhammad, U., Martin, D., Daud, J. & Kasim, R. Municipal awareness as an integral part for enhancing citizen satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 3(7), 21-31. 2017. 160 p doi: <https://doi.org/10.22178/pos.24-2>

Munch, L. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. 2014. 318 pp México D.F.: Pearson.

Njoku, V. Success plan and positioning strategy. EEUU: Outskirtspress. 2015. 80 p.

Nova, A. y Quintero, J. Diseño de una propuesta de un sistema de administración de contenidos de aprendizaje (LCMS) basado en la MGA para fortalecer la gestión administrativa de la Alcaldía Municipal de Puerto Asís Putumayo. (Tesis de maestría), 2020. 60 p Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá.

Ñaupas, H. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis. Bogotá: 2014. 65 p Ediciones de la U. Transversal.

Olivos, L. Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte. (Tesis de maestría), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. 218. 200 p.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS_MAE_ST_GOB.GEST.PUBLI_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Luna, W. Digitalización del fondo documental del archivo central del gobierno autónomo municipal de Yanacachi de la provincia sud yungas del departamento de la paz. [Tesis de Licenciatura]. 2018. 60 p.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18310/PG4192.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pacheco, R., Robles, C. & Ospino, A. Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. 2019. 9 p Revista de información tecnológica, 29(5), 259-266. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S071807642018000500259>

Peña, Castro y Álvarez. Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión documental. 2020. 19 p.

Pedraja. Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento. 2017. 17 p.

Riera. Sistema de gestión documental para la empresa Logikard, Ecuador. 2020. 16 p.

Robbins, S. y Coulter, M. Administración (13 edic. ed.).2018. 200 p México: Pearson.

Rodríguez, J., Maradei, F. & Castellanos, J. Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. Revista Información Tecnológica, 30(4), 127-134. 2019. 150 p
doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>

Saltos-Catagua y Mendoza-Fernández. Proceso de gestión documental que aplica el gad parroquial del Canton Santa Ana ecuador. 2013. 13 p.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. Administración. Madrid: Pearson Educación. 2009. 250 p.

Secretaria de Gobierno Digital, Modelo de gestión documental. 2017 39 p.

Suárez, C. y García, L. El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 6(1), 74-86. 2020. 14 p Obtenido de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

Tafur, V. Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua. 2020. 65 p (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Tejada, A. Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2021. 65 p (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote.

Toro, A., Carranza, Q., Espinoza, M. y Malave, G. Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales. Revista de Administración y Finanzas, 2017. 38-49.

Torres, A. Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático, 2020. 70 p (Tesis de maestría), Univesidad César Vallejo, Lima.

Vásquez, J. Relationship between labor satisfaction, the psychological contract, the type of linking and antiquity: evidences in higher education. Revista Internacional Administración & Finanzas, 2015. 150 p.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO

Instrumentos de Investigación Instrumento de digitalización de documentos El presente cuestionario tiene la finalidad de medir la gestión documental digitalizados y procesos administrativos, para lo cual pido colaborar dando su respuesta de forma sincera y clara, la misma que es de tipo anónimo y solamente es de interés para el investigador. Para marcar su respuesta, leer con mucha atención según la valoración que detallamos a continuación. Agradezco por anticipado su colaboración.

Para dar respuesta considere la escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Digitalización de documentos	1	2	3	4	5
N.º Dimensión 1: Proceso					
1 Concuera Ud., en que el área de radiología posee un clasificador de documentos en el proceso					
2 Considera Ud., necesario que los encargados de las áreas de archivo sean capacitados para desarrollar adecuadamente el proceso con las tecnologías de digitalización.					
Dimensión 2: Conservación de la información					
3 Considera Ud., que los archivos físicos generan desorden y están expuestos a la pérdida de diagnóstico de imágenes por malos manejos.					
4 Considera Ud., que cuenta con ambientes adecuados para la conservación de documentos físicos recibidos para su preparación previa a su digitalización.					
5 Considera Ud., que la calidad del área de radiología depende de la conservación de la información					
Dimensión 3: Acceso a la información					
6 Considera Ud., que gracias a la digitalización se pueden hacer consultas simultáneas de documentos archivados.					
7 Considera Ud., que el manejo de archivos digitales permite una atención oportuna a la solicitud de acceso a la información por parte del usuario.					
8 Considera Ud., que la digitalización de documentos optimiza los tiempos en las tareas laborales ya que permite realizar una consulta rápida, amigable y exacta.					
Dimensión 4: Transparencia y capacidad institucional					
9 Considera Ud., que la digitalización contribuye a la capacidad en el área de radiología					
10 Considera Ud., que la digitalización contribuye para el cumplimiento de las metas institucionales trazadas.					
Procesos administrativos en el área de radiología					
N.º Dimensión 1: Planeación					
11 Considera Ud., que existe una adecuada programación para la ejecución de diagnóstico de imágenes					
12 Considera Ud., que se da un estricto cumplimiento a la programación de exposiciones de diagnóstico de imágenes.					
Dimensión 2: Organización					
13 Considera Ud., que la buena estructura organizacional garantiza el cumplimiento de lo proyectado en los Planes del área de radiología.					

14 Considera Ud., que la implementación de herramientas tecnológicas influye positivamente en los procesos administrativos. Dimensión 3: Dirección					
15 Considera Ud., necesario que la jefatura institucional incorpore mecanismos de motivación y liderazgo para el logro de las metas propuestas en los Planes en el área de radiología					
16 Considera Ud., que hay una buena coordinación de actividades entre la Jefatura de en el área de radiología y la jefatura del hospital para la ejecución de los Planes y Órdenes de diagnóstico de imágenes.					
17 Considera Ud., que los radiólogos que laboran en el área de radiología se encuentran comprometidos para el óptimo desempeño administrativo y consecuentemente un eficaz servicio en el diagnóstico de imágenes. Dimensión 4: Control					
18 Considera Ud., que el jefe del área de radiología controla el estricto cumplimiento del diagnóstico de imágenes.					
19 Considera Ud., que la jefatura supervisa la normatividad y el fiel cumplimiento en la ejecución de diagnóstico de imágenes.					
20 Considera Ud., que es importante que la jefatura supervise la ejecución de diagnóstico de imágenes.					

Base de datos según la variable gestión de documentos digitalizados y procesos administrativos

encuestado	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	1	4	1	1	2	3	1	3	1	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2
2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3
3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2
4	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
6	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3
7	1	4	1	1	2	3	1	3	1	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2
8	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3
9	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2
10	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
11	3	4	3	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
12	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3
13	1	4	1	1	2	3	1	3	1	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2
14	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3
15	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2
16	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
17	3	4	3	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
18	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3
19	1	4	1	1	2	3	1	3	1	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2
20	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3

ANEXO 2: CONFIABILIDAD

Gestión documental digitalizados y Procesos administrativos

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	20

ANEXO 3: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Anexo 3. Constancia de validación del instrumento usado para la recolección de datos (formato de digitalización de documentos y los procesos administrativos)

Yo: JOHN RICHARD FIGUEROA MEDINA
 Titular del DNI N°: 45 893874
 De profesión: INGENIERO CIVIL
 Ejerciendo actualmente como: GERENTE GENERAL - DEMING ASOCIADOS S.A.C

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de la validación del instrumento (digitalización de documentos y la gestión administrativa), a los efectos de su aplicación al Hospital II Ramón Castilla Essalud.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems				X
Amplitud del contenido				X
Redacción de los datos				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Figura 1. Constancia de validación del instrumento, según John R. Figueroa Medina – Digitalización de documentos y los procesos administrativos



DEMING ASOCIADOS S.A.C.
 John Richard Figueroa Medina
 GERENTE GENERAL
 DNI N° 45893874



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
 Consejo Departamental Ancash / Huánuco
 John Richard Figueroa Medina
 INGENIERO CIVIL
 CIP: N° 172422

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<i>Gestión documental digitalizados</i>	Luna, W. (2018) indica que la gestión de documentos también es definida como una técnica de trabajo, realizada por operadores que reciben y producen documentos, los cuales desarrollan y ponen en práctica una serie de procesos de control para alcanzar como resultados aumentar los niveles de agilidad, economía y eficacia ya que no es más que realizar una correcta tramitación de un procedimiento administrativo. Se trata de un adecuado tratamiento, ordenación, custodia y conservación de los documentos. Asimismo, este tipo de gestión busca alcanzar eficacia y economía en la creación, mantenimiento, uso y disposición de la documentación a lo largo de su ciclo vital. La gestión documental coadyuva a que la actividad pública o privada sea transparente.	La variable gestión documental se mide por las dimensiones proceso, conservación de la información, Acceso a la información y Transparencia y capacidad institucional. La dimensión Proceso tiene 2 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 2 ítems. Por otro lado, la dimensión conservación de la información tiene 2 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems. También, el Acceso a la información tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems. Finalmente, la dimensión Transparencia y capacidad institucional tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 2 ítems.	Proceso	--Clasificador de documentos -Capacitación en proceso de tecnologías de digitalización	Ordinal
			Conservación de la información	-Conservación de documentos -Ambientes adecuados para la conservación de documentos	Ordinal
			Acceso a la información	-consultas simultaneas -Atención oportuna al acceso de información -Optimización de tiempos	Ordinal
			Transparencia y capacidad institucional	-Sostenibilidad -Capacidad -Integridad y transparencia	Ordinal
<i>Procesos administrativos</i>	Los procesos administrativos como una serie de procesos, procedimientos y actividades a través de las cuales las entidades públicas o las empresas manejan el capital, recursos, bienes y servicios que han de orientarse a atender las necesidades sociales de la población y enfocarse al logro de la satisfacción de los usuarios o ciudadanos de una comunidad respecto a los servicios recibidos Cano, C. (2017).	La variable procesos administrativos se mide por las dimensiones planeación, organización, dirección y control. La dimensión planeación tiene 2 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 2 ítems. Por otro lado, la dimensión organización tiene 2 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 2 ítems. Por otro lado, la dimensión dirección tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems. Finalmente, la dimensión control tiene 3 indicadores y se ha medido mediante la escala de Likert, con 3 ítems.	Planeación	- Coordinación de Actividades - Trabajo en equipo Designación de roles	Ordinal
			Organización	-Estructura organizacional -Implementación de herramientas	Ordinal
			Dirección	-Toma de decisiones -Comunicación -Motivación	Ordinal
			Control	-Supervisar el servicio -Supervisar la administración de recursos. -Supervisar el cumplimiento de las funciones	Ordinal

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia				
Problema	Objetivos		Hipotesis	Título
	General	Específicos		
¿Cuál es la influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el Área de Radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021?	Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados en los procesos administrativos en el área de Radiología Hospital II Castilla Essalud 2021	<p>* Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la planeación en el área de Radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021. * Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con la organización en el área de Radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021. *Determinar la influencia de documentos digitalizados con la ejecución en el área de Radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021. * Determinar la influencia de la gestión de documentos digitalizados con el control en el área de Radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021.</p>	La Gestión de documentos digitaliza influye significativamente con los procesos administrativos en el área de radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021	Gestión de documentos digitalizados y su influencia en los procesos Administrativos en el área de radiología del Hospital II Castilla Essalud 2021