



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Digitalización documental y agilización de procesos administrativos
en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Maldonado Ruiz, Romy Cristina (ORCID: [0000-0001-7672-0694](https://orcid.org/0000-0001-7672-0694))

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: [0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/0000-0002-1104-6229))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre y a mis tías por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi sobrina Lucianna, a la que amo como si fuera mi hija y por la que constantemente sigo esforzándome por ser una buena persona, buen ejemplo y modelo a seguir.

Romy Cristina

Agradecimiento

A Dios quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Gracias a mi madre y tías, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Gracias a mi asesor por su paciencia, su motivación y guía constante.

A todas las personas que me han me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MÉTODOLÓGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Variables y operacionalización	33
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	33
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	34
3.5. Procedimientos.....	38
3.6. Métodos de análisis de datos	39
3.7. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS	40
V. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	33
Tabla 2. Rango de digitalización documental	35
Tabla 3. Rango de procesos administrativos.....	36
Tabla 4. Validez de cuestionarios de la V1 y V2,.....	36
Tabla 5. Confiabilidad de la variable 1	37
Tabla 6. Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1	37
Tabla 7. Confiabilidad de variable 2	38
Tabla 8. Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2	38
Tabla 9. Nivel de digitalización documental.....	40
Tabla 10. Nivel de agilización de procesos administrativos.....	41
Tabla 11. Prueba de normalidad	42
Tabla 12. Relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos.....	43
Tabla 13. Relación entre el proceso y la agilización de procesos administrativo.	45
Tabla 14. Relación entre la normativa y la agilización de procesos administrativos.....	46
Tabla 15. Relación entre la normativa y la agilización de procesos administrativos.....	47
Tabla 16. Relación entre la cultura de la organización y la agilización de procesos.....	48

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de datos entre digitalización documental y procesos administrativos.....	44
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 136 colaboradores y la muestra fue de 37. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de digitalización documental fue medio en 41%, además, las dimensiones de procesos y normativa, muestran un nivel malo, mientras que las dimensiones de soporte técnico y cultura de la organización, muestran un nivel regular, la agilización de procesos administrativos fue malo en 38 %, además la dimensión de organización, muestra un nivel malo, mientras que las dimensiones planeación, dirección y control, muestra un nivel regular, Concluyendo que existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.84 % de la digitalización documental influye en la agilización de procesos administrativos.

Palabras clave: Digitalización, agilización, procesos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between document digitization and the streamlining of administrative processes in the Registry Zone No. III-Moyobamba Headquarters. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 136 collaborators and the sample was 37. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of document digitization was medium in 41%, in addition, the dimensions of processes and regulations, show a bad level, while the dimensions of technical support and culture of the organization, show a regular level, the streamlining of Administrative processes were bad in 38%, in addition the organization dimension shows a bad level, while the planning, direction and control dimensions show a regular level, concluding that there is a significant relationship between document digitization and the streamlining of administrative processes in Registry Zone No. III-Moyobamba Headquarters, since the Spearman coefficient was 0.979 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 95.84% of document digitization influences the streamlining of administrative processes.

Keywords: Digitization, streamlining, processes.

I. INTRODUCCIÓN

La digitalización documental es concebida según Vega y Ávila (2018) como la aplicación de tecnologías orientadas a la minimización de trámites y documentos físicos que las entidades adoptan para mejorar sus procedimientos y mejorar la interacción con sus consumidores; en cuanto al aparato gubernamental, la digitalización documentaria es un proceso que resulta muy importante para perfeccionar los atributos de los servicios que se brinda a los usuarios, mejorando así la capacidad de respuesta de las entidades públicas ante los trámites que realizan los pobladores, maximizando con ello también la transparencia de los procesos organizacionales haciendo uso de las TIC (p. 23). Por su parte la agilización de procesos está referida a aumentar la rapidez con que se realiza el paso sucesivo para solucionar un asunto con un bajo consumo de recurso (Suárez y García, 2021, p.75).

A nivel internacional, en la actualidad los documentos digitales están reemplazando a los medios tradicionales de comunicación, esto dado a la introducción del internet en los procesos de tramitación, lo cual ha simplificado los canales de difusión y comunicación. Según Acevedo (2018), las instituciones públicas sobre todo de América Latina en países como Colombia, Ecuador, Brasil y Argentina, muestran deficientes procesos en cuanto a la digitalización documental, trayendo consigo un alto consumo de papel que llega hacer hasta el 1% de los presupuestos totales, mal servicio al usuario, donde el 87% se siente insatisfecho con el servicio brindado, pérdida de tiempo, documentos duplicados, generándole pérdidas económicas a las instituciones, sanciones legales y altos costos administrativos, además, de acuerdo a los estudios sobre la gestión documental en las diferentes instituciones públicas a nivel internacional, se obtuvo que el 33.7% de pobladores consideran que es deficiente, el 57.6% lo consideran como regular y el 8.7% indican que la gestión documental en el aparato estatal es adecuado (p. 119).

En el Perú, la digitalización documental tiene como base el desarrollo de normas y políticas transformacionales, de esta forma la transformación digital ha impactado de manera directa en la profesionalización y materialización del proceso de tramitación, no obstante, solo el 89,5% de instituciones públicas en el país tiene acceso a servicios de internet, donde solo el 75% de computadoras tienen acceso. Asimismo, el 32% entidades estatales emplean sistemas informáticos en sus procesos, teniendo al SIAF como el más utilizado, seguido del SAFOP con 30,5% y el SIGA, en el 17,5%, todo ello evidencia que, a pesar de contar con normativas vigentes, las instituciones no tienen implementados todos sus sistemas o gestión documental que hace que los tramites, procesos sean prolongados (Alarcón, 2020, p. 2).

En la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, perteneciente al departamento de San Martín, y teniendo 04 oficinas registrales: Moyobamba, Tarapoto, Juanjuí y Yurimaguas, en donde las deficiencias en la gestión de documentos de la organización son obvias, debido a que la gran parte de los documentos se encuentran en soporte papel y una mínima cantidad están sistematizados o guardados digitalmente, existiendo un deficiente orden documentario que permita la identificación y agilización del personal que requiere dichos documentos de acuerdo a los tramites y requerimientos de los usuarios, los procesos y tramites producto de la pandemia Covid -19 se han prolongado más de lo establecido por sus normativas internas, debido a la falta de personal en algunas áreas estratégicas, además se menciona que los soportes tecnológicos son desfasados y es dificultoso que la información se trabaje simultáneamente con algunas áreas. Todo ello ha generado que la institución brinde un deficiente servicio al usuario producto de una carencia de digitalización y una lentitud en los procesos administrativos internos, evidenciado una desprolija respuesta del colaborador al usuario ante consulta de sus trámites, poca información que el usuario puede encontrar en sus plataformas virtuales, conllevando a quejas e insatisfacción de los mismos.

Es así que se formula como **problema general**: ¿Cómo se relaciona la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba? ¿Cuál es el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba? ¿Cómo se relaciona el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021?

Esta investigación fue **conveniente**, porque permite mejorar el trámite documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, que a su vez permite dar un mejor uso a los recursos públicos, pues en base a la digitalización documental, se podrá almacenar y disponer fácilmente de documentación importante para su respectivo control. Con respecto a su **relevancia social**, el estudio contribuyó a que la entidad pueda mejorar sus procesos y con ello mejorar la atención a los usuarios, de manera que puedan satisfacer sus necesidades adecuadamente. **Valor teórico**, el estudio permitió ampliar el conocimiento con respecto a las variables de estudio basados en aportes teóricos hecho por distintos autores, teniendo en cuenta la importancia de una en la otra, de tal manera que se eficiente la gestión documentaria en la organización y con ello se logre satisfacer las respectivas y necesidades de los usuarios.

Las **implicancias prácticas** del estudio tienen que ver con la mejora de los procedimientos institucionales en base a los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones forjadas a partir de la investigación, donde la entidad aplica los aspectos resaltantes del estudio que le permitan mejorar

sus trámites documentarios, apoyándose en las herramientas digitales que oferta el mundo globalizado. La **utilidad metodológica**, se basó en el uso adecuado de procesos para lograr el desarrollo de la investigación, la cual se apoyó en técnicas e instrumentos confiables y validados, que podrán ser empleados en futuros estudios con similar problemática.

Se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. Como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. Identificar el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. Determinar la relación entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. Determinar la relación entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. Determinar la relación entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. Determinar la relación entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Se tuvo como la **hipótesis general**: H_i : Existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. H_o : No existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. **Hipótesis específicas**: H_1 : El nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, es bueno. H_2 : El nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, es bueno. H_3 : Existe relación significativa entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. H_4 : Existe relación significativa entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. H_5 : Existe relación significativa entre el soporte técnico y la agilización de

procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.
H6: Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A lo referido a los trabajos anteriores, para el ámbito internacional, se citó a Vega & Ávila (2018) quienes desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue demostrar el uso de la digitalización indexada como una solución al almacenamiento de información documental que se genera, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, población y muestra de 12 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que, el desarrollo de los procesos de digitalización, desempeñan un papel fundamental en la gestión documentaria de vida, que permite agilizar los procesos de búsqueda de la información, al mismo tiempo que permite a las organizaciones incrementar su nivel de eficiencia para resguardar de información relevancia mediante archivos digitales que posibilite gestionarlos mediante el uso de internet, por lo tanto, a medida que las organizaciones mejoren sus procedimientos y herramientas utilizadas para la transformación de los archivos físicos de documentos digitales, se lograrán mejores índices de productividad en los procesos internos y la calidad de atención a los servicios al usuario.

Suárez & Osorio (2018) elaboraron una investigación cuyo objetivo fue conocer el estado de conservación de los documentos en la entidad, tipo básico, diseño no experimental, población y muestra fue 20 personas, técnica entrevista, instrumento guía de entrevista. Concluyeron que, la digitalización es una herramienta muy importante reconocida a nivel mundial por proporciona la posibilidad de transformar los archivos en archivo digitales que pueden ser manejados a través de las herramientas tecnológicas como las computadoras, internet, entre otros que posibilita la publicación en plataformas de interacción social, al mismo tiempo que permite archivar de manera segura la información documentaria sensible, la cual es mucho más vulnerable cuando se encuentra de manera física bajo custodia de las organizaciones, por lo tanto, es necesario la correcta implementación de las diferentes herramientas y estrategias que hacen posible este proceso, con lo cual logró mejorar la productividad en la gestión de documentos.

Muños, et al. (2020) su trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de los procesos administrativos en las pymes identificando las principales dificultades que poseen, tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra de 10 pymes, técnica encuesta, instrumentó cuestionario. Concluyeron que, es un proceso administrativo que debe estar vinculado a todo tipo de empresas pues esto evita que se realicen de cierta forma improvisaciones en momentos relevantes, siendo importante al momento de tomar decisiones las cuales permitirán mantener el control sobre los recursos, lo cual es de vital importancia debido al amplio conocimiento de competencias que se tiene sobre el tema de agilización de procesos permitiendo ser más eficientes, efectivos y económicos, de esa manera se obtiene un constante mejoramiento sobre los procesos administrativos que tiene la institución, lo cual servirá para lograr el cumplimiento y desarrollo económico y empresarial de manera integral.

Torres (2019) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue analizar la aplicación de las fases del proceso administrativo en la Administración Pública Federal mexicana, tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra fueron entidades adjudicadas a la república mexicana, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la gestión documentaria permite desarrollar los procesos administrativos de manera eficiente, debido a que pone a disposición, toda la documentación requerida para la evaluación y decidir de manera eficiente, con lo cual permite incrementar la eficiencia en cuanto a la agilidad de los procesos, por lo tanto, a medida que la organización mejore sus herramientas y precio de los lineamientos que determinen el desarrollo de las actividades de digitalización, se incrementará la competitividad organizacional, al mismo tiempo que le permitirá convertir la información escrita en archivos digitales, lo cual es muy importante cuando se trabaja con sistemas integrados de gestión, los cuales requiere de información digital para su funcionamiento, con lo cual no solo permite salvaguardar la integridad de formación, sino que también permite a los colaboradores sean mucho más eficientes en su puesto de trabajo.

Según Zambrano & Ormaza (2020) realizaron un estudio cuyo objetivo fue realizar un análisis de los procesos administrativos y su efecto en el emprendimiento de los comerciantes, tipo descriptivo, diseño no experimental, población de 732 empresarios, muestra 235 comerciantes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la agilización de los procesos, es una necesidad de todas las organizaciones a nivel mundial, que proporciona el dinamismo necesario para el desarrollo de las acciones y procesos internos que conllevan a la eficiencia organizacional de manera integral, la cual es muy necesaria para el cumplimiento los objetivos planificados, al mismo tiempo que posibilita la entrega de un servicio eficiente al usuario, capaz de satisfacer sus necesidades y expectativas; sin embargo, para poder tener una agilización de procesos eficiente, es necesario la integración de los diferentes recursos y herramientas que hacen posible la disponibilidad de recursos necesarios para desarrollar los procesos internos, dentro de los cuales se encuentran los clasificadores de información, herramientas digitales, entre otros.

Para Mendoza, et al. (2020) establecieron un trabajo investigativo cuyo objetivo fue fortalecer los procesos administrativos de las Mi Pymes, Cantón Quevedo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, la población y muestra fue 30 MiPymes del Cantón Quevedo, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, el desarrollo de las actividades que fortalecen la digitalización documentar son de suma importancia debido a que proporciona la posibilidad de contar con información relevante y actualizada en cualquier lugar, de modo que sea mucho más probable el logro de las metas establecidas y el mejor desenvolvimiento organizacional.

González, et al. (2021) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue evidenciar la vinculación de la gestión e iniciativa institucional en cuanto al impacto de la automatización de los procesos administrativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, la población fue 39 000 personas, la muestra fue 946 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la implementación de las actividades y procedimientos

orientados a mejorar la eficiencia en los procesos internos, son de suma importancia debido a que ayuda a incrementar la competitividad organizacional, al mismo tiempo que permite lograr los objetivos planificados para el desarrollo prospectivo integral; por lo tanto, las organizaciones deben priorizar la gestión de los diferentes recursos que posibilitan el dinamismo de los procesos internos, suprimiendo aquellos procesos burocráticos que ralentizan el desarrollo de los procesos, de modo que cada uno de ellos obtenga el rendimiento proyectado a fin de contribuir a la agilización en la ejecución de las actividades.

Hidalgo y Cortés (2020) su investigación tuvo como objetivo aplicar un modelo de gestión de documentos electrónicos en las diferentes organizaciones con funciones públicas para asegurar el acceso a la información pública a través de medios digitales, de tipo cualitativo, diseño no experimental, población y muestra de 6 personas, técnica entrevista, instrumento guía de entrevista. Concluyeron que, el desarrollo de actividades orientadas a mejorar las destrezas y competencias de los trabajadores en temas de gestión documental y digitalización, son de suma importancia para incrementar la productividad en las actividades que involucra la conversión de archivos físicos a archivos digitales, con lo cual la información está disponible en las diversas plataformas manejadas por la organización, de modo que cada colaborador que necesite los documentos, no se puede encontrar de manera digital, del respectivo permiso de la organización; por lo tanto la digitalización documentaria de suma importancia para mejorar el desempeño organizacional a nivel general.

A nivel nacional, Vásquez y Farje (2020) desarrollaron una investigación cuyo finalidad fue diagnosticar la efectividad de la gestión documental de los gobiernos locales alto andinos de Luya, región Amazona, de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 50 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, el nivel de gestión documental es baja, el cual está representado por el 49% de colaboradores encuestados, asimismo, el 31%

mencionó que se encuentra dentro de un nivel regular, a diferencia del 20% que lo considera como baja, por lo tanto se determinó la necesidad de aplicar estrategias y herramientas que permiten el desarrollo de las actividades organizacionales con mayor eficiencia, posibilitando el crecimiento organizacional de manera integral, mediante la gestión eficiente los recursos económicos y financieras para el logro de las metas planteadas.

Vela (2020) realizó una investigación cuyo objetivo fue conocer si gestión administrativa está asociada con la calidad de atención, tipo aplicada, diseño no experimental, población fue 671 individuos, muestra fue 245 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, después de haber llevado a cabo el análisis estadístico correspondiente a los datos recopilados, se determinó que las variables poseen una correlación de tipo positiva dentro de un nivel alto, el cual fue determinado mediante el coeficiente de Pearson, el cual arrojó un Valor igual a 0.893, por lo tanto, a medida que la entidad logre mejorar la eficiencia en cuanto la digitalización de los documentos, logrará mejorar los niveles de productividad en los procesos internos, los cuales a su vez ayudarán a incrementar la eficiencia organizacional sostenida en el dinamismo de los procedimientos que posibilitan la optimización del tiempo y recursos, al mismo tiempo que hacen posible contar con información relevante en cualquier momento, para llevar a cabo la toma de decisiones.

Herrera (2017) en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre Digitalización de documentos y Seguridad de la información en la Contraloría General de la República, Lima 2016, de tipo básica, diseño no experimental, la población 71 personas, la muestra 60 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe correlación significativa entre ambas variables, pues existe un coeficiente de correlación 0.805 y un p valor igual a 0,000. Este quiere decir que, a mejor digitalización de documentos, mayor seguridad de información. En cuanto a la digitalización de documento debe ser conceptualizada como la actualización del mundo digital sobre la información y manejo de la misma

sobre la documentación perteneciente al ámbito laboral, por otro lado, en cuanto a la Seguridad de la información es que esta debe tener ciertas tener ciertas medidas que puedan proteger la seguridad referida a la documentación que poseen las instituciones, siendo de esa manera que se vela por la integridad de las instituciones.

Para Gómez (2021) su estudio tuvo como objetivo conocer si el control interno viene realizándose adecuadamente, tipo aplicada, diseño no experimental, población de 150 subordinados, muestra de 93 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, mediante el rho de 0,986 y un p valor de 0,000 se comprobó la relación entre variables, en cuanto al control interno es bueno, debido que permite realizar un seguimiento en las actuaciones que se vienen realizando dentro de la institución pues esto mejora en cierta medida que se logra identificar ciertas deficiencias por las cuál se le debe dar solución, en cuanto a los procesos administrativos es buenos porque sirven para mejorar la calidad institucional debido a que se realizan con total transparencia, supervisión, control y por el debido procedimiento es decir que estos merecen un análisis, sistemático, organizado, estructurado.

Las variables que se abordan en la presente investigación, se encuentran contempladas en los sistemas administrativos del estado peruano, el cual, en cuanto a la ley de modernización del estado, normado por el Ministerio de Economía y Finanzas (2008) tiene por objetivo, las siguientes variables que se determinan dentro de la presente investigación están regidas por cierto sistemas administrativos que conforman parte Del Estado peruano y se encuentran contemplados en la ley de modernización del Estado normativizado por el Ministerio de Economía y Finanzas (2008), este tiene como principal objetivo dirigir, relacionar e difundir en diversas instituciones públicas , sobre referente actualización de procesos enfocados en la modernización, sobre una mejor gestión pública en la cual se obtengan respuestas satisfactorias y que de algún modo puedan impactar y brindar ciertos beneficios al ciudadano para de esa forma tener un mejor crecimiento del país.

En lo referente al sustento teórico de la variable **digitalización documental**, se citó a Lampreabe (2008), este involucra que existen diversas teorías donde se establecen ciertas definiciones sobre la variable digitalización documental teniendo un concepto a priori que corresponde a los denominados procesos fotoeléctricos, así como también la utilización de escáner, este se puede transformar e imagen física a partir de una imagen de papel es decir la evolución tecnológica no está permitido que lo material pueda transmitirse en forma digital. Esto ha causado una revolución en la sociedad que permite equipar con ciertas herramientas que facilitan el trabajo en común y la vida a diario, siendo esta la relevancia de la digitalización documental llevado de plano físico a la digital (p. 9).

En cambio desde la perspectiva de Bria (2017), desde otra perspectiva tiene que ver sobre el proceso qué se necesita incorporar dentro de la organización, así como en el sector TIC y ponerlo al alcance de la sociedad con esto se logra la finalidad que el proceso consiga los objetivos que tiene establecidos y que puede enmarcarse en el calendario que la gobernanza establezca, en otro sentido se debe manifestar que el ámbito de la administración pública es necesario realizar. De manera concreta un correcto desenvolvimiento dentro de la administración pública permite mejorar la eficiencia y eficacia con la que cuenta siendo de esa forma que se garantiza una correcta atención para los clientes, usuarios que deseen recibir una atención de calidad (p. 8).

Según Vázquez (2014) lo señala como un proceso en el cual se deben ejecutar varias operaciones, que se agrupan en cuatro fases: **1). Planificación del proyecto:** Esta tiene que ver con las actuaciones que se realizan sobre una base estructurada y sistemática lo cual permitirá cumplir con los objetivos que se han establecido en el principio siendo de esa forma qué se necesita de factores indispensables que puedan aportar a las acciones que se ejecutarán es por ello que mencionamos los siguientes factores que acompañan a la planificación. - **Definición del objetivo, el alcance del proyecto y plazo de ejecución:** En cuanto al primer factor

expresa qué se debe tener de forma concreta qué objetivo se desea conseguir, lograr, así como también determinar cuál será el horizonte hacia dónde queremos llegar con el proyecto, siendo indispensable tener en cuenta el factor tiempo, plazos, períodos para la ejecución del proyecto. - **Selección de los fondos documentales sobre los que se va a trabajar,** En cuanto al factor número dos podemos decir que éste trata sobre todo la documentación que se debe tener a la mano para poder realizar las diferentes acciones que son encaminadas al trabajo continuo del proyecto, - **Recursos económicos, técnicos y humanos disponibles:** Los recursos económicos tienen que ver con la disponibilidad de bienes materiales que cuenta el proyecto para la ejecución de acciones , actividades las cuales se tienen que realizar de forma concatenada, Éste estará acompañado de los recursos técnicos que servirán para encaminar ciertos aspectos que necesiten mejorarse, igualmente es necesario contar con los recursos humanos disponibles quiénes serán los que se desenvuelvan dentro del ámbito laboral debiendo aplicar un alto rendimiento laboral, motivo por el cual estos deben estar motivados para el desarrollo o desenvolvimiento de sus funciones encomendadas. - **Forma de ejecución del proyecto:** Éste tiene que ver en cómo se va a realizar la ejecución del proyecto teniendo a la vista un análisis prudencial sobre las actuaciones que se han realizado y las observaciones que se merecen.

2. Preparación e indexación de la documentación: Este factor está compuesto en la previsión de la como documentación qué se debe tener en cuenta siempre en todo proyecto a realizar este factor está comprendido por toda la documentación que se requiere de forma ordena, que será utilizada de forma concreta, **3. Digitalización:** es el proceso de modernización donde el plano físico puede convertirse al plano digital facilitando las labores institucionales en la empresa permitiendo un mejor desenvolvimiento y rendimiento **laboral de forma constante.**

4. Trabajo post digitalización - Control de calidad, - Este factor debe ser entendido por el trabajo que se realiza a posterior sobre la digitalización en base a la calidad de las acciones el cual debe tener un seguimiento constante para el perfeccionamiento. Almacenamiento de las imágenes digitales para su conservación a largo plazo. - esto involucra poder recurrir

a la digitalización y actualización donde se almacene la información en una data que servirá a futuro (p. 446). Este involucra una serie de actuaciones destinadas a la digitalización que pueden ser comprendidas y puestas en manifiesto como aquel proceso que es realizado para poder convertir un archivo físico a digital, el cual brinda un cumulo de oportunidades que son destinadas a mejorar las necesidades que se tienen evitan la acumulación de archivos físicos y aumentando el espacio digital, donde se puede acceder desde cualquier lugar.

La digitalización en el aparato gubernamental es un proceso muy importante que hace posible el mejor desarrollo de las actividades estatales, pues permite que se mejore la capacidad de respuesta de las entidades públicas ante las necesidades y requerimientos que presenta la población. Es clave que los directivos de las diferentes entidades públicas sean personas visionarias y estrategas que se inclinen hacia la modernización y el uso de aparatos tecnológicos en el desarrollo de sus procesos, con el fin de favorecer a la mejora de la perspectiva de los usuarios. Es conveniente que las entidades públicas se abran al mundo globalizado y adopten medidas tecnológicas de manera eficiente en sus procedimientos, lo cual a su vez le permite mejorar sus acciones de control, debido a que los sistemas informáticos hacen posible que se almacene mejor la información de las entidades públicas, lo cual puede servir para su revisión futuras ante actividades de control realizadas por las entidades competentes. La digitalización documental permite a las entidades mejorar el flujo de información, agilizando los trámites administrativos para generar beneficios poblacionales.

La administración pública en el Perú viene apoyándose en una serie de sistemas tecnológicos que le permitan el desarrollo de sus funciones de forma articulada, lo cual fue posible a partir de la promulgación de una serie de normas que lo impulsan, pero en la actualidad, es evidente que no se optimiza el uso de la tecnología, pues las diversas entidades públicas vienen demostrando deficiencias en cuanto a su calidad de atención a la población usuaria, mayormente en lo que respecta a los trámites

documentarios, es así que los titulares de cada entidad pública deben considerar la importancia que mejorar sus procedimientos con el propósito de satisfacer de mejor manera a los contribuyentes. Es clave que las entidades públicas adopten y/o refuercen sus sistemas informáticos con miras a la digitalización general de sus procesos, facilitando así los trámites que realizan los usuarios, permitiendo un adecuado desenvolvimiento de la gestión pública. Para mejorar la relación entre estado – ciudadano, es importante que se haya un mejor desempeño en la calidad de atención de los diversos servicios por parte de la gestión pública hacia los usuarios.

De acuerdo al autor Bria (2017) el desarrollo de las actividades orientadas a la digitalización son de suma importancia en las entidades públicas y las organizaciones en general debido a que posibilita la transformación de los archivos físicos en documentos digitales, los cuales son mucho más versátiles para ser manejados desde cualquier plataforma digital, de modo que la información se encuentra disponible para cualquiera que cuente con las credenciales correspondientes y conexión a internet, lo cual facilita el manejo sin la necesidad de acceder a la oficina física. De esta manera, permite a las entidades a brindar un mejor servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la entrega de un servicio de calidad de manera oportuna, permitiéndoles ahorrar tiempo en el desarrollo de los trámites administrativos correspondientes. Es importante mencionar que los servicios públicos son de diferente naturaleza, dentro de los cuales se encuentran los archivos documentarios de servicio públicos a los cuales pueden acceder cualquier ciudadano que los necesite, sin embargo, esos archivos, se originaron de forma física, por lo tanto, fue necesario la digitalización de los mismos para poder ponerlos a disposición en las plataformas en línea.

La digitalización de los documentos es importante para poder mantener dicha información de manera segura a lo largo del tiempo, también guardar estos documentos en un sistema es muy relevante, puesto que ayuda en la agilización de la búsqueda de documentos, ya que el sistema cuenta con códigos, el cual permite tener una estructura y un orden para la rápida

búsqueda requerida. Es recomendable digitalizar los documentos, ya que, el constante contacto con las manos de dichos papeles podría hacer que se deteriore fácilmente, pudiendo verse afectada gran variedad de información importante, tanto para los usuarios internos como externos que lo requieran. Las entidades deben aprovechar la tecnología para implementar en las áreas necesarias la digitalización de la documentación, ya que tienen muchas ventajas entre ellas se encuentra, la preservación de la información, ayuda a mantener la documentación de manera ordenada, permite recuperar la información que ha sido borrada, se puede compartir la información en tiempo real con otras entidades interesadas, entre otros.

Mejorar los trámites documentarios en la administración pública, por un lado, permite satisfacer las expectativas de los usuarios, y por otro, contribuye a generar una óptima imagen institucional de la organización ante la sociedad. Entonces si las entidades públicas son bien vistas por la población, estando de acuerdo en todo lo que realizan y cómo lo realizan, esto supone un valor clave y muy importante para alcanzar el desarrollo socioeconómico generalizado a nivel local y nacional, pues al tener pobladores satisfechos, estos crean un grado de reciprocidad ante la administración pública, impulsado por el interés de cumplir con sus obligaciones como contribuyentes, es decir que en base a la agilización de los trámites, y la mejora en la atención de los servicios que brindan las entidades públicas, se logra satisfacer a la población, obteniéndose un grado de aceptación que les permite tener conciencia sobre el pago de sus impuestos, generando una cultura tributaria adecuada.

La digitalización dentro de las entidades públicas contribuye en gran medida a mejorar las acciones de control desarrolladas por el gobierno, puesto que las herramientas tecnológicas que oferta el mundo globalizado de hoy en día hace posible el almacenamiento de la información, evitando que esta se pierda, es así que, en el caso de procedimientos de control y fiscalización en las organizaciones estatales, se pueda disponer de manera instantánea a la información para ser corroborada. Asimismo, existen sistemas digitales que emplean las entidades públicas para el desarrollo de

sus procesos las como el SIGA y el SIAF, los cuales se encuentran interconectados con diversas plataformas digitales en las cuales pueden corroborar la información que se está procesando, brindando mayor confiabilidad a los datos presentados por los usuarios, lo cual es muy importante para lograr una gestión pública transparente y enfocada en el desarrollo sostenible. Es clave que los funcionarios públicos tengan en consideración la importancia de la digitalización en la gestión gubernamental y el beneficio que genera a la ciudadanía.

Asimismo, Barnard (2018) tiene un sustento que reside en el debido consenso que opera sobre la digitalización, en cuanto a su principal funcionamiento que puede brindar un aporte moderado al sistema de información mediante ciertos enfoques. Este debe ser entendido como la estrategia que sirve para perseverar de forma circunstancial para dirigirse a la capacidad que se tienen para generar una mejora en la accesibilidad a la información en un tiempo prudente. Es importante mencionar que existen ciertas razones por las que se necesita una posición que sirve para construir una tercera, siendo de forma relativa de menor grado y por otra una forma tradicional que se dirija en la preservación, en cuanto a la digitalización que comprende una estrategia de acuerdo al material que se tiene.

En este sentido, Sánchez (2014) menciona que toda institución necesita tener una forma y fondo en el que este estructurado bajo la premisa de información, pues se tiene que realizar una correcta planeación con estrategias que puedan ser de aplicarse y tener un crecimiento continuo, es por ello necesario de adoptar ciertas medidas que son tecnológicas referente a la información y comunicación, pues existen directrices que sirven como modelos a seguir los cuales difunden ciertas ideas innovadoras en distintos tipos (p. 27).

Además, de acuerdo a Barnard (2018), la digitalización documentaria permite avanzar con la transformación del gobierno hacia el mejoramiento de los servicios públicos, los cuales, de acuerdo a las directrices de desarrollo, corresponde a la digitalización de los servicios como factor relevante para alcanzar el cambio, de modo que permita la inclusión de las

personas en la toma de decisiones y el acceso a la información para fortalecer la transparencia en la gestión, por lo tanto, a medida que se incrementa la digitalización documentaria se podrá incrementar la disponibilidad de los documentos íntegros de manera digital, lo cual no solo beneficia a los usuarios de los servicios públicos, sino que también permite facilitar el desarrollo de las actividades y procesos internos organizacionales debido a que trabajan en base a información verídica que generalmente se encuentra de manera física en los archivos institucionales, los cuales mediante un proceso de transformación, se convierten en archivos digitales para ser manejados de manera responsable por los colaboradores.

En ese orden de ideas Covi (2011) comprende una serie de servicios que son dirigidos por plataforma digital, este permite un mejor contacto con los archivos ahorrando tiempo. Es posible que cuando se traslade, este tenga presente un análisis estadístico sobre todas las acciones realizadas de forma presencial, existe una enorme diferencia entre archivo digital y físico. En ese sentido este permite que, de acuerdo al nacimiento del internet, en la actualidad los servicios que se ofrecen por internet no serán valorados por su esencia, sino por su debida accesibilidad que se tiene sobre los productos y servicios que ofrecen de forma digital.

Según Rodríguez & Viltres (2020) establece que existen un beneficio prudencial para los archivos que poseen cierto margen equilibrado en gestión, así como la referida competencia de acciones para con los archivos de índoles medianos y privados. Estos suelen incorporar portar una información referencial a los documentales, pero de cierta forma no es suficiente por son explotados y presionados a un direccionamiento que restringe, delimita el tiempo, es un ámbito físico que tiene una mejor perspectiva del acceso telemático. Es clave que los directivos de las diferentes entidades públicas sean personas visionarias y estrategas que se inclinen hacia la modernización y el uso de aparatos tecnológicos en el desarrollo de sus procesos, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios en pro a la satisfacción de los usuarios (p. 120).

La UNESCO (2016) expresa que de acuerdo a las tecnologías digitales éstas tiene que realizar ciertas acciones para conceptualizar todas las acciones referidas a la documentación, siendo que sean percibidas con un trasfondo blanco y negro, sobre la cual se puede acentuar una determinada escala referente a colores, estos permiten que ciertos documentos puedan estructurarse en base a una data para la restauración que amerita. Ventajas: este tiene un concepto estricto sobre determinados costos en las acciones diarias, pues estos están comprendidos por entradas a los documentos definitivos, siendo de esa forma que permite el acceso de cierta asesoría multifuncional, la cual brinda una mayor capacidad en lo que corresponde a la lectura que viene adquirirse con el microfilm. Desventajas: comprenden un factor sensible que puede perjudicarse sino se realiza las acciones o actividades necesarias que están orientadas a no poder ofrecer un seguimiento constante sobre la documentación que se obtuvo por el proceso de digitalización. Esta puede ser enviada por un backup.

De acuerdo a Rodríguez & Viltres (2020), para el desarrollo de la digitalización es necesario la integración de recursos y equipamiento tecnológico para hacerlo posible, dentro de lo cual se resalta a las computadores como factor principal que permite la gestión de los archivos y el desarrollo de las órdenes a los demás periféricos que participan en el proceso, asimismo, se encuentran los scáners que hacen posible la lectura de los documentos físicos para la transformación en archivos digitales, por lo tanto, es importante conocer estos factores principales para poder desarrollar la digitalización de documentos importantes en las entidades y organizaciones. En este sentido, a medida que la entidad incremente la implementación de estos recursos tecnológicos, mejor se podrán desarrollar las actividades de digitalización, además, es necesario determinar un plan de mantenimiento a los mismos para prevenir su deterioro anticipado, permitiendo cuidar los bienes institucionales para alargar su vida útil a fin de no generar retrasos u obstáculos en el proceso.

En tanto Williams (2012) menciona que existen ciertas ventajas para poder digitalizar los denominados documento son: Un aporte que sirve para

conservar los documentos que pueden ser históricos, pues existe una pérdida de calidad que está orientada a no permitir el uso manual. Siendo esta forma que agrega un valor a los servicios que brinda, esto permite que la digitalización de documentos realice un crecimiento sobre el nivel de eficiencia y eficacia que comprende el mercador competitivo a nivel global. La digitalización documental permite a las entidades mejorar el flujo de información, agilizando los trámites administrativos para generar beneficios poblacionales. La digitalización en el aparato gubernamental es un proceso muy importante que hace posible el mejor desarrollo de las actividades estatales, pues permite que se mejore la capacidad de respuesta de las entidades públicas ante las necesidades y requerimientos que presenta la población.

Asimismo, Vrenzi, et al. (2019) que menciona que la digitalización depende de ciertos documentos que permitan brindar ciertos beneficios en la actividad y eficacia, siendo así que se menor es el tiempo, porque esto se debe que la vista virtual, el cual permite acceder de manera funcional a la información original del archivo. Es clave que las entidades públicas adopten y/o refuercen sus sistemas informáticos con miras a la digitalización general de sus procesos, facilitando así los trámites que realizan los usuarios, permitiendo un adecuado desenvolvimiento de la gestión pública. Para mejorar la relación entre estado – ciudadano, es importante que se mejore la calidad de los servicios por parte de la administración pública (p. 12).

Aunado a ello, Mihail, et al (2020) esto permite que ciertas decisiones con respecto a la digitalización tengan un pensamiento crítico al respecto en el cual se recomienda dirigirse bajo una herramienta por la cual se debe seguir la gestión que es tradicional, siendo así que esto involucra que ciertos capitales tengan consigo un progreso en la comunidad universitaria, en cuanto el siguiente accionar lo que corresponde a las acciones deben contar un respaldo social. Esto tiene que ser en base a un fundamento que es practico debido a la digitalización en los cuales se debe mencionar una

forma adecuada en poder resolver los problemas, esto no amerita dejar ir al talento humano puesto que sus cargos se han digitalizado (p. 36).

Desde otro ángulo, Galina (2018) este tiene un rol que se debe ejecutar las acciones por medios digitales para poner tangibles de manera relevante. Este se dirige a tener una influencia sobre temas posibles y requerir una obtención referente de forma más amplia, es importante comprender que lo que corresponde al ámbito patrimonial los bienes pueden ubicarse en formas de antaño, discretos, series, que debido al mérito cultural o por ser único, siendo de esa forma un llamarlos con carácter patrimonial en cuanto a la institución que lo conforma. Es conveniente que las entidades públicas se abran al mundo globalizado y adopten medidas tecnológicas de manera eficiente en sus procedimientos, lo cual a su vez le permite mejorar sus acciones de control, debido a que los sistemas informáticos hacen posible que se almacene mejor la información de las entidades públicas, lo cual puede servir para su revisión futuras ante actividades de control realizadas por las entidades competentes.

Según Vrenzi, et al. (2019), la digitalización de documentos es una herramienta de suma importancia para el mejoramiento de los servicios brindados a la ciudadanía y las organizaciones que utilizan la gestión documentaria estatal para el desarrollo de sus actividades económicas y de formalización, por lo tanto, las entidades deben tener en cuenta este factor de relevancia para incrementar el dinamismo en los procesos, los cuales permitan no solo la satisfacción de los usuarios, sino que además representen un incentivo para el desarrollo de los procedimientos de formalización empresarial, la cual es de suma importancia para el fortalecimiento del desarrollo nacional a través del pago de los tributos que son necesarios y obligatorios para generar desarrollo económico y social. La digitalización documentaria, es una actividad que necesita de equipos informáticos básicos para ser desarrolladas, las cuales generalmente están al alcance de cualquier entidad pública, por lo tanto, aquellas que no lo realizan es debido a que no tienen la voluntad e iniciativa para desarrollarlos, generando atrasos en los tramites documentarios que

merman la eficiencia de la entidad y provocan insatisfacción en los usuarios que hace perder la institucionalidad cada día más.

Para Espíndola & Urra (2014) es preciso decir que en el reconocimiento de las fases comprende un paso necesario para la ejecución de ciertas medidas durante el proceso de digitalización siendo posible que se reconozca que las instituciones puedan encontrar de forma referida en cuanto a la materialización de proyectos que se dirigen a la digitalización teniendo una finalidad. La administración pública en el Perú viene apoyándose en una serie de sistemas tecnológicos que le permiten desarrollar sus funciones de manera articulada, lo cual fue posible a partir de la promulgación de una serie de normas que lo impulsan, pero en la actualidad, es evidente que no se optimiza el uso de la tecnología, pues las diversas entidades públicas vienen demostrando deficiencias en cuanto a su calidad de atención a la población usuaria, mayormente en lo que respecta a los trámites documentarios, es así que los titulares de cada entidad pública deben considerar la importancia que mejorar sus procedimientos con el propósito de satisfacer de mejor manera a los contribuyentes.

En ese contexto, autores como Bargiela, et al. (2007) identifican 3 etapas fundamentales, estas son: señalar el medio en el que se encuentra el documento: este es referente a la estructura en se encuentre el documento que puede ser comprendido en un espacio físico o digital, digitalización o transformación a otro formato digital diferente del esencial de acuerdo a sus particularidades: es decir que del plano físico de la documentación es se convierta en algún medio digital por la cual se debe la elección sobre qué tipo de medio digital se convertirá, determinación del formato final y la digitalización del documento original, se conforma el documento digital con los metadatos precisos para su categorización, catalogación e indización: es decir cuál ha sido el destino final al cual ha sido direccionado el documento.

En función a las características y formatos de los archivos digitalizados Perdices y Perianes (2014) este opera en funciona a las cualidad y forma

que se tienen respeto a los archivos que han sido digitalizados. Entonces si las entidades públicas son bien vistas por la población, estando de acuerdo en todo lo que realizan y cómo lo realizan, esto supone un valor clave y muy importante para alcanzar el desarrollo socioeconómico generalizado a nivel local y nacional, pues al tener pobladores satisfechos, estos crean un grado de reciprocidad ante la administración pública, impulsado por el interés de cumplir con sus obligaciones como contribuyentes, es decir que en base a la agilización de los trámites, y la mejora en la atención de los servicios que brindan las entidades públicas, se logra satisfacer a la población, obteniéndose un grado de aceptación que les permite tener conciencia sobre el pago de sus impuestos, generando una cultura tributaria adecuada.

Perdices & Perianes (2014) pues menciona que existen una diferenciación en cuanto a los procesos que permiten una investigación, así como una proyección sobre los documentos. Siendo de esa forma que se requiere el dowlong referente a los datos que se tienen desde su origen, resoluciones el cual corresponda a las imágenes. Debido a los tipos de resolución son: estos están comprendidos por un tamaño de hoja bond con una resolución de 300dpi. También existen formas distintas por ciertos mecanismos en los cuales se pueden requerir ciertas imágenes que son referentes a una dimensión de gran tamaño que conforman parte del formato. Mejorar los trámites documentarios en la admiración pública, por un lado, permite satisfacer las expectativas de los usuarios, y por otro, contribuye a generar una óptima imagen institucional de la organización ara con la sociedad

Por su parte, Voutssás (2012) este hace referencia que existe demasiadas razones en la que los que se componen los archivos debiendo de alguna forma dar por extraviados, eliminados, perdidos, se recurre a la falta de atención sobre el archivo, existe una mala diversificación sobre un orden de datos, es muy difícil hacer una diferenciación de acuerdo a la accesibilidad que tienen, por otro lado se manifiesta un descuido y desinterés para la conservación en la cual existe un relevante suceso referido a la pérdida de documento. Por tanto, para Okriashvili et al. (2020)

Es importante consolidar cierto grupos o equipos que se desempeñen para la obtención de resultado a los datos de forma eficaz. En otro sentido, es importante crear ciertos ámbitos que corresponden a actividades físicas y con estructura (p. 76).

Las dimensiones de la variable digitalización documental, son expuesta por Lampreabe (2008), siendo estas: **Dimensión uno: Proceso**, son aquellos procedimientos, fases y trámites que siguen los documentos hasta llegar al usuario final, de tal manera que la digitalización, hace posible que dichos procesos se desarrollen de forma más ágil y segura (p. 13).

Dimensión dos: Normatividad. Este comprende un sistema regido bajo normativas que regular ciertos comportamientos en cuanto a la digitalización de documentos. Estos deben ser cumplidos con integridad en base a la eficacia, seguridad, de poder realizar una conversión de escritos de esa forma se pueda dar originalidad ante la digitalización de los documentos que corresponden manifestarse con la ley actual teniendo que saber cuáles son los fines es por eso que el documento digitalizado debe contener una firma (p. 8).

Dimensión tres: Soporte técnico. Este tiene que ver con una debida habilitación del hardware y software que es un sustento sobre los ejercicios que sirven para la digitalización de documentos Donde el Hardware es una herramienta principal así mismo como el escáner que sirve para poder realizar captura de imágenes y también se debe tener en cuenta el software, siendo de esa forma una atención en la cual se refuerza la forma en que se realiza la transformación de documentos a jpeg,tiff,o bmp. Además, puede producirse sobre la debida protección y vigilancia que se realiza de forma estricta que opera en lo equipos, pueden corroborar, con el scanner en la cual se plasma ciertas formas de hojas de calibración, en donde se puede realizar una evaluación (p. 8).

Dimensión cuatro: Cultura de la organización. Este tiene que ver con la inclusión que se realiza sobre los procesos en que se conforman la digitalización en que los documentos se pueden hacerse de forma necesaria en lo que corresponde la comunicación y difusión es como se debe de realizar una incorporación sobre las funciones y responsabilidades,

de esa forma se corrobora que la información para atesorar el papel. De esta forma se erradica el continuo sistema de fotocopias por ende es preciso tener un adecuado documento físico sobre el cual tendrá información solo una persona, sin embargo, el precio de una fotocopia equivale al de una imagen digital (p. 8).

En cuanto a la variable **procesos administrativos**, se consideró como autores principales a Koontz et al. (2012) etapas que se deben considerar para poder acceder a soluciones rápidas y concisas que tengan sustento ante los problemas administrativos, el cual se conforma por ciertos diseños que ocupan un ambiente en que las personas trabajan de forma colectiva con el cumplimiento de metas específicas de forma eficaz (p. 4).

Para Sánchez, et al. (2014) este debe entenderse como una herramienta primordial en todas las formas de negocio; orientado principalmente a la planificación, organización, gestión y control que permitan a las empresas tener un futuro administrativo exitoso. (p. 4). A su vez, la PCM (2012), los define como una secuencia de actividades que transforman un insumo (una solicitud para un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio). El debido proceso administrativo es un conjunto de acciones, siendo que de esa forma no puede conformar las diligencias, inspecciones, que conforman parte de ciertas acciones que otorgan derechos a través de un procedimiento administrativo. Siendo que el PCM establece dos tipos de procesos: Los que conforman parte de un bien o servicio, y por otro los de soporte estos tienen que realizar actividades, acciones en distintos sectores de la administración pública los que tienen estar normalizados por sistemas administrativos con referencia a las entidades (p. 14).

A partir de lo expuesto por los autores consultados anteriormente, se puede definir a estos como la ejecución de diversas actividades en las organizaciones para gestionar de manera adecuada sus recursos, integrando diferentes herramientas y estrategias que permitan integrar de manera eficiente los recursos físicos y humanos, en busca del cumplimiento de las metas que beneficien a toda la entidad.

A razón de lo anterior Mendoza & Moreira (2021) establece que existe una administración referente a los conocimientos fundamentales, pues tiene origen en el principio de la humanidad, sobre esto se tiene cierto impulso desde lo que corresponde el siglo XX en el que comienza las bases, esto se dirige a las bases, por eso es necesario conceptualizarlo como un mecanismo de diseño que sirve para tener un ambiente en el cual existe un apoyo en común, debido que se sigue en tal sentido de cumplir con los objetivos que se tiene. Es decir, una buena administración se basa en poder comenzar un negocio, siendo preponderante hacer que crezca y se establezca después de conseguir los éxitos (p. 610).

Así mismo, se precisa la definición e importancia del TUPA dentro de la gestión organizacional, según Secretaría de Gestión Pública (2009) manifiesta que el TUPA es aquel instrumento referido al documento de gestión pública que permite compilar ciertos procedimientos de índole administrativo y lo que corresponde al servicio que brindan la institución pública, el cual debe estar vinculado a los ciudadanos conforme a ley. Según Kaufmann & Bozeman (2019), es relevante porque dirige de forma ordenada los tramites referidos por la institución pública, en base a un costo y tiempo, este comprende la disminución de parcialidad, que permiten a los funcionarios realiza los tramites más rápidos. De esta manera el TUPA brinda cierta transparencia sobre la acción que deben realizar los usuarios enfocadas en la gestión de la entidad respectiva (p. 9).

En relación a los principios administrativos la Ley N° 27444 (2013) establece que existen lineamientos normativos que determinan la forma como se desarrollarán las actividades en las entidades pública, por lo que cada una de las personas que realice la prestación de servicios a las entidades, debe tener conocimiento de cada una de las disposiciones a fin de llevar a cabo sus obligaciones de acuerdo a lo establecido en la ley, de modo que se pueda prevenir cualquier procedimiento equivocado que pueda perjudicar la situación legal o laboral del colaborador provocado por la omisión de funciones o desarrollar atribuciones que no se encuentran

comprendidas en las bases legales y normativas. Por lo tanto, cada entidad cuenta con un manual de funciones que establece de manera detallada las funciones de cada uno de los colaboradores de acuerdo al área donde se encuentran, por lo que es necesario que este se encuentre en un lugar accesible y visible para que los colaboradores puedan tener acceso a ello para conocer sus funciones dentro de la entidad (p. 7).

Respecto a las funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, González, et al. (2020) establecen un marco de políticas, normas, procedimientos, que sirven para realizar un control respecto a la ejecución de actividades en margen al presupuesto con el que se cuenta. Consiste en la construcción de ciertos programas y capacitación del personal, que sirve para encaminar planes y ventas, como marketing, etc. Estos establecen e incorporan ciertas políticas en cuestión de gestión de personal, se realiza una selección de los planes que corresponden a diferentes áreas. Dentro de la administración pública, se desarrollan una serie de procesos importantes para que el estado pueda realizar sus funciones, los cuales están regulados por una serie de normativas legales, las cuales a su vez garantizan el buen desarrollo del aparato gubernamental y la buena utilización de los recursos estatales (p. 33).

Así mismo, Riffo (2019) sintetiza que, al hablar de administración significa descifrar las diversas tareas de cada empleado que requieren un uso eficaz de los recursos para lograr objetivos predeterminados. Cada institución estatal debe crear una cultura enfocada en el cumplimiento de normativas legales, de tal forma que se asegure el eficiente desempeño de las actividades gubernamentales que permitan generar valor público. El proceso administrativo en la administración pública comprende una serie de lineamientos que deben cumplirse para evitar errores e infracciones que supongan sanciones que afecten la integridad de los funcionarios públicos. Es importante que dentro de los organismos públicos se respeten las normas establecidas, más aún cuando se trata de la gestión presupuestaria y la administración de los bienes y recursos estatales, pues en base a ello se brinda seguridad al uso de los recursos públicos.

En este sentido, los autores Oliveira y Aquino (2017) constituye que, menciona a la administración es realizar múltiples tareas consistentes por cada trabajador, donde se pueda de cierta manera utilizar, de manera efectiva los recursos con los que se cuentan en base a ciertas metas preestablecidas. En ese sentido algunos autores sostienen que las actividades destinadas a educación, los funcionarios deben realizar de manera eficiente y eficaz el desenvolvimiento de sus funciones, y que deben ser direccionadas para la comunidad con un trabajo en común, siempre se debe tener en cuenta que la realización del trabajo permite ver la eficiencia con el que se desenvuelve el personal, eso implicar poder incentivarlos si su productividad es mayor a la que se esperaba (p. 158).

Por su parte, Cardona & González (2011) estos mencionan que de alguna manera en el ámbito de la pública este está enfocado en 4 elementos esenciales: **Universalidad:** está comprendida como la administración se debe hacer en cualquier organización dentro del sistema económico. **Especialidad:** este comprende por la administración que esta conjuntamente reforzado por ciertas competencias las cuales sirven para realizar las diversas acciones o actividades. **Unidad Temporal:** es decir que la administración está compuesta por una respectiva participación enfocada en la existencia de la empresa y que no se mezcla con otras actividades. **Unidad Jerárquica:** es decir que la empresa tiene ciertos niveles en los cuales está compuesto con jerarquías debiéndose total responsabilidad y respeto (p. 65). En cuanto a la importancia de los procesos administrativos, López (2021) señala que es importante en las diferentes etapas de gestión administrativa, metodológicas, objetivos, metas y demás aspectos de modo que la organización debe poseer para ejecutar sus diversos planes, organización y procedimientos que generan resultados (p. 60).

En este sentido, Zambrano, et al. (2021) establece que de acuerdo a la gestión administrativa este busca la eficiencia, eficacia, en los procesos, siendo de esa forma en que se define la eficiencia como una forma en que

se expresa y emplea las medidas referentes a la capacidad, cualidad, actuación que se realizan por medio de ciertos sistemas en los cuales se relación de manera económica, con referencia a poder lograr las metas y proyecciones establecidas. En tanto, para Aucejo (2018) define que la eficacia está vinculada de cierto modo con todos los objetivos establecidos por la institución que se deben realizar a través de las acciones y actividades que permitan alcanzar las metas que se han propuesto la organización, es decir que dentro de la institución se debe procurar un desenvolvimiento del persona de forma activa, motivada, empoderada el cual genere un alto rendimiento laboral que servirá para el crecimiento de la institución.

Las técnicas de gestión empresarial, de acuerdo a Mora, et al. (2016)son los siguientes: **Análisis Estratégico:** este comprende a que se pueda realizar un análisis minucioso conforme al escenario político donde se encuentre y entorno a las actuaciones y actividades que se realizan en las cual se pueda identificar las deficiencias que se presente, esto también tiene que ver con diagnosticar los escenarios económico, social, internacional, nacional, amerita involucrarse en el plano empresarial. **Proceso Administrativo:** consiste en armar un plan de consistencia sobre las acciones que se van a realizar y que actividades se deben tomar en cuenta a futuro, es anteponerse ante toda situación planificar la situación siempre acompañados de la parte técnica, estrategias, y metas de la empresa. **Gestión de la Tecnología de Información:** este tiene que ver con la utilización de sistemas de información, así como también las de comunicación dentro de toda la empresa, las cual permitan de cierto modo tomar decisiones firmes en las actuaciones.

Gestión Financiera: este tiene un cierto grado de aproximación que equivale a poder tener la estructura correspondiente que sirve para obtener el dinero que corresponde, siempre en el marco de acceder a los créditos con los costos menores, involucra a poder operar de forma proporcionales en cuanto a la asignación, evaluación y utilización de recursos financieros. **Gestión de Recursos Humanos:** está orientado a poder aprovechar la

utilización de recursos que se desarrollaran en el desenvolvimiento de las actividades de forma ciertamente eficiente siendo posible que se realice un control ordenado en los procesos de obtención, mantenimiento y desarrollo de talento humano. **Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución:** consiste en poder tener una correcta administración respecto a los insumos y servicios que se requieren para resolver las necesidades con referencia a los consumidores. **Gestión Ambiental:** este corresponde en realizar un esfuerzo sobre la conciencia y necesidades que se tiene, en vista para poder hacer que las políticas institucionales sirvan para la empresa pero que estas siempre estén enfocadas a respetar y velar por el cuidado de medio ambiente de calidad (p. 517).

Dentro de la administración pública, se desarrollan una serie de procesos importantes para que el estado pueda realizar sus funciones, los cuales están regulados por una serie de normativas legales, las cuales a su vez garantizan el buen desarrollo del aparato gubernamental y el adecuado uso de los recursos públicos. Es fundamental que en los organismos públicos se respeten las normas establecidas, más aún cuando se trata de la gestión presupuestaria y la administración de los bienes y recursos estatales, pues en base a ello se brinda seguridad a la utilización de los recursos públicos. El procedimiento administrativo en la administración pública comprende una serie de lineamientos que deben cumplirse para evitar errores e infracciones que supongan sanciones que afecten la integridad de los funcionarios públicos. Cada institución estatal debe crear una cultura enfocada en el cumplimiento de normativas legales, de tal forma se garantice la eficiente ejecución de las actividades gubernamentales que permitan generar valor público.

Las dimensiones son planteadas por Koontz et al. (2012) siendo estas:

Dimensión uno: Planeación. Este corresponde a las determinadas funciones que consisten de cierta forma una gerencia que se dirige a poder consolidar y poder escoger las acciones y actividades que se deben ejecutar, así mismo está basado en los objetivos institucionales, esto encaminado a la toma de decisiones para poder entablar una acción. (p.

108). **Dimensión dos: Organización.** esto compone tener una estructura sistemática integral con respecto a las funciones, cargos, puestos. Este para que sea considerado una función estructural necesita de la organización tenga fuerza y significativa para las personas (p. 200).

Dimensión tres: Dirección. Es la acción de función que esta determina a dirigir los procesos que pueden influir en las personas para poder contribuir en cuanto a las metas organizacionales y de grupo de manera colectiva, siendo así que puede manifestarse en coordinación que sirve como esfuerzo entre los subordinados, este sirve para poder dirigirse a las metas organizacionales, el cual amerita esfuerzo en común para mejorar los niveles de productividad (p. 386). **Dimensión cuatro: Control.** Esto tiene que ver con las medidas que se toman para el correcto desempeño que sirve para certificar los objetivos que tiene, involucra también los planes que se han diseñado para que estos se cumplan pues están vinculados de alguna forma con las acciones y funciones que realiza el talento humano, este tiene un determinado control en el que se relaciona a las funciones administrativas. Este sirve para evaluar el desempeño con ciertos estándares (p. 496).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

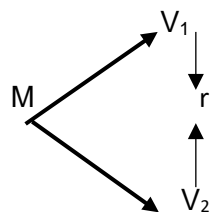
Tipo de estudio: Básica, pues solamente se orientó a la indagación de probables usos y efectos de las variables en la práctica (Hernández, et al. 2014).

De **enfoque cuantitativo**, Tamayo, (2011) sostiene que las investigaciones con este tipo de enfoque tienen la finalidad de expresar información de tipo numérica en sus resultados, al mismo tiempo que parten de la recopilación de datos para comprobar las hipótesis establecidas.

De **alcance correlacional** debido a que se busca conocer la relación de las variables de estudio en un corte transversal para determinar la relación existente y así hacer justicia al cumplimiento y contraste de la hipótesis (Muñoz, 2015).

Diseño de investigación: No experimental, debido a que durante el proceso de investigación no se manipuló ninguna de las variables, sino que estas fueron investigadas en su propio ambiente; asimismo, es de corte transversal debido a que la recolección de información se desarrolló en un solo momento (Hernández, et al. 2014).

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Donde:

- M = Muestra.
- V1 = Digitalización documental.
- V2 = Procesos administrativos.
- r = Relación.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Digitalización documental.

Variable 2: Agilización de procesos administrativos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población:

Para Niño, (2011) consiste en la agrupación de una cantidad de elementos para ser investigaciones de acuerdo a su congruencia en características, lugar y tiempo. En la presente investigación, la población consiste en 136 colaboradores a abril del 2021, distribuido de la siguiente forma:

Tabla 1.

Distribución de la población

Colaboradores	Total	%
Nombrados	37	27%
CAS	99	73%
Total	136	100%

Fuente: Área de recursos humanos

Criterios de inclusión:

Personal administrativo (nombrado).

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que están por locación de servicios.
- Colaboradores bajo la modalidad CAS.
- Jefes superiores.

Muestra.

Según el autor Arias, (2006) fue un subconjunto que parte de la población, por lo que es extraída de la misma. La muestra fue de 37 nombrados seleccionados por conveniencia.

Muestreo: método empleado para elegir componentes de la muestra total, consistente en una serie de procedimientos y criterios por los que se extrae un conjunto de estos, que representa al total de la población (Kerlinger & Lee, 2002).

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis: Fue un trabajador.

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

Técnica.

Para los autores (Ramírez & Zwerg, 2017) son los medios utilizados para la recolección de información desde la muestra seleccionada para el procesamiento de la información que origina a los resultados.

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recopilación de información mediante su respectivo cuestionario.

Instrumento.

Para Beloso, (2010) son medios utilizados por el investigador para medir el comportamiento o atributo de la variable.

El instrumento para medir la variable digitalización documental fue el cuestionario, cuya finalidad fue determinar el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. El cuestionario fue adaptado de Herrera, E. (2017) en su estudio denominado: Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016. El cuestionario estuvo estructurado en 20 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La primera dimensión cuenta con 10 ítems, la segunda con 3 ítems, la tercera con 4 ítems y la cuarta con 3 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Totalmente en

desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (100 puntos) y mínimo (20 puntos) del referido cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 2.

Rango de digitalización documental

Rango de digitalización documental	
	Rango
Malo	20 – 47
Regular	48 – 75
Bueno	76 – 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

El instrumento para medir la variable procesos administrativos fue el cuestionario, cuya finalidad fue determinar el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. El cuestionario fue adaptado de Fernández, D. (2017), en su estudio denominado: Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. El cuestionario estuvo estructurado en 21 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La primera dimensión cuenta con 5 ítems, la segunda con 5 ítems, la tercera con 8 ítems y la cuarta con 6 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Siempre, 2= A veces, 3= Nunca.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (105 puntos) y mínimo (21 puntos) del referido cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 3.*Rango de procesos administrativos*

Rango de procesos administrativos	
	Rango
Malo	21 – 49
Regular	50 – 77
Bueno	78 – 100

*Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)***Validez.**

Los instrumentos elaborados para la investigación fueron debidamente sujetos a evaluación por tres expertos en la materia de investigación y que cuentan con los requisitos para validar, posterior a ello se emitió la validación correspondiente.

Tabla 4.*Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos.*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Digitalización documental	1	Metodólogo: Pedro Arturo Zelada Barboza.	4.2	El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
	2	Especialista: Juliet Dianita Perez Corrales.	4.3	El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
	3	Especialista: Jose Luis Peña Peña	4.5	El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
Procesos administrativos	1	Metodólogo: Pedro Arturo Zelada Barboza.	4.2	El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
	2	Especialista: Juliet Dianita Perez Corrales.	4.3	El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
	3	Especialista: Jose Luis Peña Peña	4.5	El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.33, el cual hace referencia a 86.66% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

La confiabilidad de ambos instrumentos se estableció mediante la estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. Por lo que para que resulten confiables dichos instrumentos debieron haber obtenido un valor superior a 0.70 (Hernández, et al, 2014).

Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Digitalización documental.

Tabla 5.

Confiabilidad de la variable 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	37	100,0

Tabla 6.

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	20

Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Procesos administrativos

Tabla 7.

Confiabilidad de variable 2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	37	100,0

Tabla 8.

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	21

Después de haber aplicado el estadístico Alfa de Cronbach se puede precisar que los instrumentos son altamente confiables tanto para la V1: Digitalización documental, teniendo esta un total de 20 elementos que es =0.985 y V2: Procesos administrativos con 21 elementos que es =0.985 respectivamente.

3.5. Procedimientos

Se llevó a cabo la elaboración de los respectivos cuestionarios para la recolección de información, los cuales después de determinar su validez y confiabilidad, fueron aplicados a la muestra seleccionada luego de recibir una respuesta positiva a la solicitud enviada a la entidad; con los datos recopilados, se dio lugar al procesamiento estadístico correspondiente que dio origen a los resultados, los cuales fueron comparados con las bases teóricas y antecedentes para finalmente terminar con la determinación de las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para abordar la recopilación de información, se aplicaron los instrumentos respectivos para cada variable debidamente validados; la información recopilada fue organizada y presentada haciendo uso de tablas y figuras estadísticas; en tanto, para comprobar las hipótesis, se utilizó al coeficiente de correlación Rho de Spearman a través del uso del SPSS v.25; el mencionado coeficiente toma valores que inician en -1 y 1 para determinar el tipo y nivel de relación existente.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy alta
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Los éticos internacionales se consideraron el desarrollo de la investigación, **respetando** a las personas, cuya participación fue voluntaria, **beneficencia**, buscando en todo momento generar beneficios para los participantes y la organización, **justicia**, tratando equitativamente a los participantes del estudio, asimismo, siendo justos con los procesos de investigación, permitiendo al estudio gozar de **integridad científica**, desarrollado con fines académicos (Martín, 2013).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo específico 1. Nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 9.

Nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Procesos	16	43%	15	41%	6	16%	37	100%
Normativa	16	43%	13	35%	8	22%	37	100%
Soporte técnico	12	32%	15	41%	10	27%	37	100%
Cultura de la organización	12	32%	17	46%	8	22%	37	100%
Digitalización documental	12	32%	15	41%	10	27%	37	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Interpretación

Respecto a las dimensiones de la digitalización documental, la dimensión procesos; se puede observar que, el 43% está en un nivel malo, mientras que el 16 % lo califica en un nivel bueno. en la dimensión normativa, el 43% lo califica en un nivel malo, mientras el 22% lo califica en un nivel bueno. en la dimensión soporte técnico, el 41 % lo califica en un nivel regular y el 27% lo califica en un nivel bueno. en la dimensión cultura organizacional, el 46 % lo califica en un nivel regular, mientras el 32% lo califica en un nivel bueno.

Teniendo estos resultados, se concluye que predomina el nivel de calificación de malo en las dimensiones de procesos y normativa y el nivel regular en las dimensiones de soporte técnico y cultura de la organización. Además, la variable de digitalización documental es

catalogada en un nivel regular, debido a que la entidad no lleva a cabo las actividades que son necesarias para la digitalización de documentos, lo cual genera retrasos y pérdida de información documentaria importante.

Objetivo específico 2. Nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 10.

Nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planeación	14	38%	15	40%	8	22%	37	100%
Organización	15	40%	13	35%	9	25%	37	100%
Dirección	14	38%	15	40%	8	22%	37	100%
Control	12	32%	17	46%	8	22%	37	100%
Procesos administrativos	14	38%	13	35%	10	27%	37	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Interpretación

Respecto a las dimensiones de los procesos administrativos, la dimensión planeación; se puede observar que el 38 % está en un nivel malo, mientras que el 22% lo califica en un nivel bueno. en la dimensión organización, el 40% lo califica en un nivel malo, mientras el 25% lo califica en un nivel bueno. en la dimensión dirección, el 40% lo califica en un nivel regular, mientras el 22% lo califica en un bueno. en la dimensión control, el 46 % lo califica en un nivel regular y el 22% lo califica en un nivel bueno. Teniendo estos resultados, se concluye que predomina el nivel de calificación de malo en la dimensión de organización, y con un nivel regular en las dimensiones planeación, dirección y control. además, la variable de agilización de procesos administrativos es catalogada en un

nivel malo, debido a que la agilización de procesos presenta deficiencias importantes, lo cual impide que la organización pueda desarrollarlos de manera eficiente y en el tiempo estipulado.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 11.

Prueba de normalidad

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Digitalización documental	,938	37	,041
V2: Procesos administrativos	,137	37	,005

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación.

Tal como se observa en la tabla, al tener una muestra de 37 participantes, se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a **Shapiro Wilk**. Así mismo se muestra que el valor de Sig. ($p = 0.041$ y $p = 0.005$), tanto para la V1: Digitalización documental como para la V2: Procesos administrativos respectivamente, teniendo que ambos valores son menores que el valor de $\alpha = 0.05$, por lo tanto, los datos provienen de una distribución no normal, en ese sentido es necesario realizar la prueba no paramétrica **rho de Spearman** para establecer la correlación.

4.3. Resultados inferenciales.

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.

Ho: No existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.

Tabla 12.

Relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.

			Digitalización documental	Procesos administrativos
	Digitalización documental	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	37	37
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 979** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.

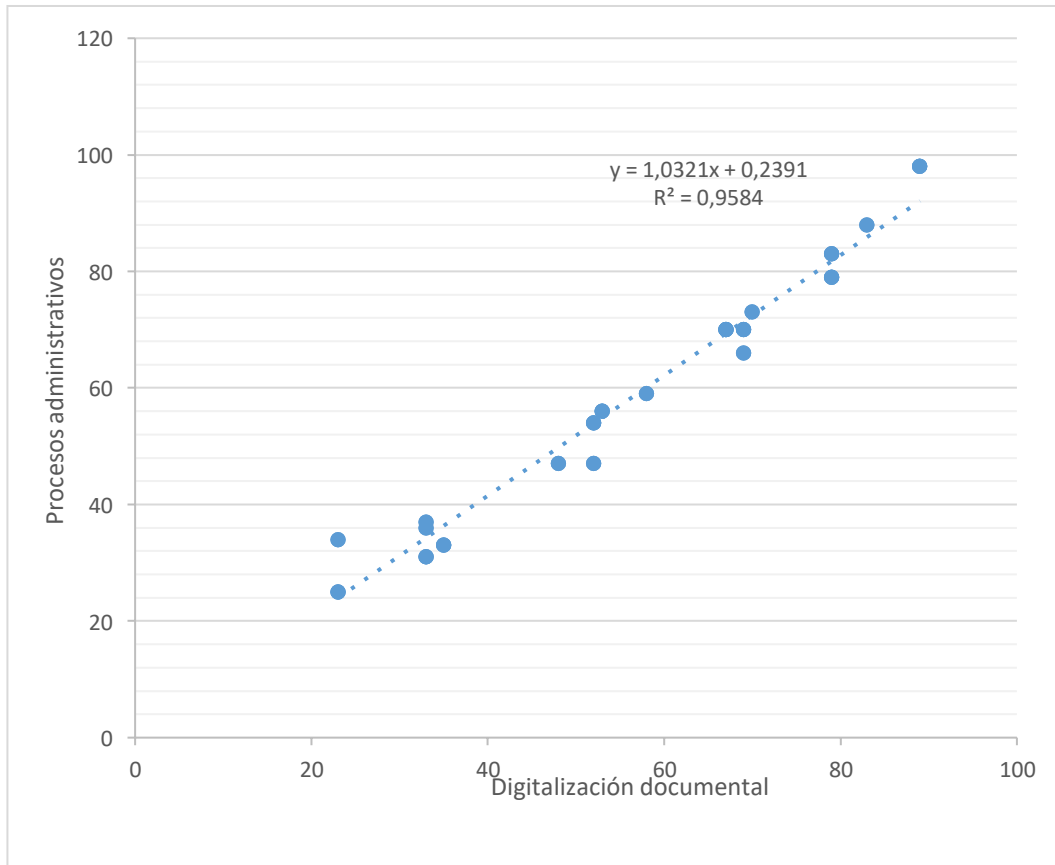


Figura 1. Dispersión de datos entre digitalización documental y procesos administrativos.

Asimismo, se tiene el valor del coeficiente de determinación R^2 igual a 0.9584, lo que significa que el 95.84 % de la digitalización documental influye en la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 13.

Relación entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

			Proceso	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 956** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 14.

Relación entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.

			Normativa	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Normativa	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 989** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre el soporte técnico y la digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021

Tabla 15.

Relación entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.

		Procesos administrativos		
		Soporte técnico		
Rho de Spearman	Soporte técnico	Coeficiente de correlación	1,000	,968**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 968** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Hipótesis específica 6: Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021

Tabla 16.

Relación entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.

			Cultura de la organización	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,958**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 958** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar el nivel de digitalización en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021, mediante el análisis descriptivo, se pudo encontrar que el 41% encontró un nivel de digitalización documental regular, además, el 43% de los encuestados dieron una calificación de nivel malo a la dimensión procesos de la variable digitalización, mientras que el 16% lo califica en un nivel bueno, en cuanto a la dimensión normativa, el 43% lo califica en un nivel malo, mientras el 22% lo califica en un nivel bueno, para la dimensión soporte técnico, el 41% lo califica en un nivel regular y el 27% lo califica en un nivel bueno, en cuanto la dimensión cultura organizacional, el 46 % lo califica en un nivel regular, mientras el 32% lo califica en un nivel bueno, lo que da a entender que la variable digitalización es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que no se lleva a cabo de manera eficiente las actividades y procesos orientados a la digitalización en la entidad, no se da cumplimiento a las normativas estipuladas, lo cual perjudica a la entidad debido a que no se puede desarrollar el proceso de digitalización de manera óptima. Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis de investigación donde se refiere que el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, es bueno. Estos resultados son corroborados por Vega & Ávila (2018), al mencionar que el desarrollo de los procesos de digitalización, cumplen un papel esencial en la gestión documentaria de vida que permite agilizar los procesos de búsqueda de la información, al mismo tiempo que permite a las organizaciones incrementar su nivel de eficiencia para resguardar de información relevancia mediante archivos digitales que posibilite gestionarlos mediante el uso de internet, por lo tanto, a medida que las organizaciones mejoren sus procedimientos y herramientas utilizadas para la transformación de los archivos físicos de documentos digitales, obtendrán mayores niveles de eficiencia en los procesos internos y la entrega de los servicios al usuario, asimismo Suárez & Osorio (2018), quienes

afirmaron que la digitalización es una herramienta muy importante reconocida a nivel mundial por proporciona la posibilidad de transformar los archivos en archivo digitales que pueden ser manejados a través de las herramientas tecnológicas como las computadoras, internet, entre otros que posibilita la publicación en plataformas de interacción social, al mismo tiempo que permite archivar de manera segura la información documentaria sensible, la cual es mucho más vulnerable cuando se encuentra de manera física bajo custodia de las organizaciones, por lo tanto, es necesario la correcta implementación de las diferentes herramientas y estrategias que hacen posible este proceso, con lo cual lograrán mejorar la eficiencia en la gestión de los archivos, asimismo Muñoz, et al. (2020), quienes mencionaron que la digitalización documentaria es un proceso administrativo que debe estar vinculado a todo tipo de empresas pues esto evita que se realicen de cierta forma improvisaciones en momentos relevantes, siendo importante al momento de tomar decisiones las cuales permitirán mantener el control sobre los recursos, lo cual es de vital importancia debido al amplio conocimiento de competencias que se tiene sobre el tema de agilización de procesos permitiendo ser más eficientes, efectivos y económicos, de esa manera se obtiene un constante mejoramiento sobre los procesos administrativos que tiene la institución, lo cual servirá para lograr el cumplimiento y desarrollo económico y empresarial de manera integral, asimismo, Torres (2019), quien mencionó que, la gestión documentaria permite desarrollar los procesos administrativos de manera eficiente, debido a que pone a disposición, toda la información necesaria para la toma de decisiones, con lo cual permite incrementar la eficiencia en cuanto a la agilidad de los procesos, por lo tanto, a medida que la organización mejore sus herramientas y precio de los lineamientos que determinen el desarrollo de las actividades de digitalización, se incrementará la competitividad organizacional, al mismo tiempo que le permitirá convertir la información escrita en archivos digitales, lo cual es muy importante cuando se trabaja con sistemas integrados de gestión, los

cuales requiere de información digital para su funcionamiento, con lo cual no solo permite salvaguardar la integridad de formación, sino que también permite a los colaboradores sean mucho más eficientes en su puesto de trabajo. La digitalización documental es una actividad de suma importancia dentro de las entidades públicas debido a que permite hacer más eficiente el proceso de gestión de archivos importantes de forma digital, lo cual proporciona la posibilidad de ser consultados y utilizados desde cual parte sin necesidad de contar con el documento en físico; además, Mendoza, et al. (2020), quienes mencionaron que el desarrollo de las actividades que fortalecen la digitalización documentar son de suma importancia debido a que proporciona la posibilidad de contar con información relevante y actualizada en cualquier lugar, de modo que sea mucho más probable el logro de los objetivos y el crecimiento organizacional, asimismo, Hidalgo & Cortés (2020), quienes afirmaron que el desarrollo de actividades orientadas a mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores en temas de gestión documental y digitalización, son de suma importancia para incrementar la eficiencia en el desarrollo de las actividades que involucra la conversión de archivos físicos a archivos digitales, con lo cual la información está disponible en las diversas plataformas manejadas por la organización, de modo que cada colaborador que necesite los documentos, no se puede encontrar de manera digital, del respectivo permiso de la organización; por lo tanto la digitalización documentaria de suma importancia para mejorar el desempeño organizacional a nivel general, finalmente, se encontró convergencia con los autores Vásquez & Farje (2020) quienes mencionan que el nivel de gestión documental es baja, el cual está representado por el 49% de colaboradores encuestados, asimismo, el 31% mencionó que se encuentra dentro de un nivel regular, a diferencia del 20% que lo considera como baja, por lo tanto se determinó la necesidad de aplicar estrategias y herramientas que permiten el desarrollo de las actividades organizacionales con mayor eficiencia, posibilitando el crecimiento organizacional de manera integral, mediante la gestión

eficiente los recursos económicos y financieras para el logro de los objetivos planteados. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, se confirma que la entidad no lleva a cabo las actividades que son necesarias para la digitalización de documentos, lo cual genera retrasos y pérdida de información documentaria importante.

En esta investigación al determinar el nivel de agilización de procesos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 35% de encuestados lo posicionan dentro de un nivel regular, el 40% sostiene que la dimensión procesos administrativos está en un nivel malo, mientras que el 22% lo califica en un nivel bueno, en cuanto a la dimensión organización, el 40 % lo califica en un nivel malo, mientras el 25% lo califica en un nivel bueno, además en cuanto a la dimensión dirección, el 40 % lo califica en un nivel regular, mientras el 22% lo califica en un nivel bueno, en cuanto a la dimensión control, el 46 % lo califica en un nivel regular y el 22% lo califica en un nivel bueno, lo que da a entender que la variable agilización de procesos es catalogada en un nivel malo. Esto quiere decir que la entidad presenta deficiencias para la agilización de procesos administrativos, lo cual se debe a la falta de eficiencia en el desarrollo de las actividades internas, las cuales no cumplen las normativas estipuladas para el desarrollo de estas actividades, asimismo, se debe a la falta de planificación, organización y control para el logro de los objetivos que proporcionen el desarrollo integral. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación donde se refiere que el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, es bueno. Estos resultados con corroborados por Vela (2020) quienes mencionaron que después de haber llevado a cabo el análisis estadístico correspondiente a los datos recopilados, se determinó que las variables poseen una correlación de tipo positiva dentro de un nivel alto, el cual fue determinado mediante el coeficiente de Pearson, el cual arrojó un valor igual a 0.893, por lo tanto, a medida que la entidad

logre mejorar la eficiencia en cuanto la digitalización de los documentos, logrará mejorar los niveles de productividad en los procesos internos, los cuales a su vez ayudarán a incrementar la eficiencia organizacional sostenida en el dinamismo de los procedimientos que posibilitan la optimización del tiempo y recursos, al mismo tiempo que hacen posible contar con información relevante en cualquier momento, para llevar a cabo la toma de decisiones, asimismo, se encontró similitud con Gómez (2021), quien mencionó que existe una relación significativa entre ambas variables, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,986 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), en cuanto al control interno es bueno, debido que permite realizar un seguimiento en las actuaciones que se vienen realizando dentro de la institución pues esto mejora en cierta medida que se logra identificar ciertas deficiencias por las cuál se le debe dar solución, en cuanto a los proceso administrativos es buenos porque sirven para mejorar la calidad institucional debido a que se realizan con total transparencia, supervisión, control y por el debido procedimiento es decir que estos merecen un análisis, sistemático, organizado, estructurado, además, se encontró similitud con los autores Zambrano & Ormaza (2020), quienes establecieron que la agilización de los procesos, es una necesidad de todas las organizaciones a nivel mundial, que proporciona el dinamismo necesario para el desarrollo de las actividades y procedimientos internos que conllevan a la eficiencia organizacional de manera integral, la cual es muy necesaria para el cumplimiento los objetivos planificados, al mismo tiempo que posibilita la entrega de un servicio eficiente al usuario, capaz de satisfacer sus necesidades y expectativas; sin embargo, para poder tener una agilización de procesos eficiente, es necesario la integración de los diferentes recursos y herramientas que hacen posible la disponibilidad de recursos necesarios para desarrollar los procesos internos, dentro de los cuales se encuentran los clasificadores de información, herramientas digitales, entre otros, además González, et al. (2021), quienes establecieron que la implementación de las actividades y

procedimientos orientados a mejorar la eficiencia en los procesos internos, son de suma importancia debido a que ayuda a incrementar la competitividad organizacional, al mismo tiempo que permite lograr los objetivos planificados para el desarrollo prospectivo integral; por lo tanto, las organizaciones deben priorizar la gestión de los diferentes recursos que posibilitan el dinamismo de los procesos internos, suprimiendo aquellos procesos burocráticos que ralentizan el desarrollo de los procesos, de modo que cada uno de ellos obtenga el rendimiento proyectado a fin de contribuir a la agilización en la ejecución de las actividades. En tal sentido y al analizar estos resultados, se confirma que la agilización de procesos presenta deficiencias importantes, lo cual impide que la organización pueda desarrollarlos de manera eficiente y en el tiempo estipulado. En esta investigación al determinar la relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.979 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que da a entender que existe relación significativa entre las variables. Esto quiere decir que las actividades o componentes que se desarrollan en la digitalización documentaria tienden a relacionarse con los procesos administrativos, y sobre todo con la planeación, organización, dirección y el control de los recursos institucionales. Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. Estos resultados con corroborados por Herrera (2017) quien mencionó que existe correlación significativa entre ambas variables, pues existe un coeficiente de correlación 0.805 y un p valor igual a 0,000. Este quiere decir que, a mejor digitalización de documentos, mayor seguridad de información. En cuanto a la digitalización de documento debe ser conceptualizada como la actualización del mundo digital sobre la información y manejo de la misma sobre la documentación

perteneciente al ámbito laboral, por otro lado, en cuanto a la seguridad de la información es que esta debe tener ciertas tener ciertas medidas que puedan proteger la seguridad referida a la documentación que poseen las instituciones, siendo de esa manera que se vela por la integridad de las instituciones. En este sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que, a medida que la entidad logre mejorar la eficiencia en la digitalización documentaria, mejor será la agilización de procesos para dinamizar los procedimientos institucionales.

V. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.979, teniendo un valor de sig.= 0,000 (p-valor \leq 0.01); además, el valor del coeficiente de determinación R^2 igual a 0.9584, lo que significa que el 95.84 % de la digitalización documental influye en la agilización de procesos administrativos.
- 6.2. El nivel de digitalización documental es medio en 41 %, debido a que la entidad no lleva a cabo las actividades que son necesarias para la digitalización de documentos, lo cual genera retrasos y pérdida de información documentaria importante.
- 6.3. El nivel de agilización de procesos administrativos es malo en 38 %, debido a que la agilización de procesos presenta deficiencias importantes, lo cual impide que la organización pueda desarrollarlos de manera eficiente y en el tiempo estipulado.
- 6.4. Existe relación significativa entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.956** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).
- 6.5. Existe relación significativa entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.989** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

- 6.6.** Existe relación significativa entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.968** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01)
- 6.7.** Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.958** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

VI. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, implementar soportes informativos adecuados, para que se tenga información virtual de calidad y sirva para una adecuada toma de decisiones de los superiores.
- 7.2.** Al jefe de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, supervisar que los trámites de los usuarios se hagan de acuerdo a los tiempos establecidos en el manual de procedimientos, para evitar sobrecargas laborales, insatisfacciones de los usuarios.
- 7.3.** Al jefe de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, actualizar la página web institucional para que el usuario tenga información actualizada y útil, para que así tenga conocimiento de los requisitos y tiempos de cada trámite a realizar.
- 7.4.** Al jefe de personal, capacitar al personal, para que este se encuentre capacitado y con conocimiento certero ante dudas y consultas de los usuarios, resolviendo de manera rápida y generando en el usuario un nivel alto de satisfacción.
- 7.5.** Al jefe de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, articular acciones con todas las áreas institucionales para uniformizar criterios de calidad y presentación de archivos para una adecuada gestión y digitalización documentaria.
- 7.6.** Al jefe de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, supervisar el adecuado cumplimiento de las normativas y políticas institucionales sobre la digitalización documentaria que esta sirva como soporte para una adecuada toma de decisiones.
- 7.7.** Al jefe de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, comunicar de manera oportuna a todo el personal la implementación de nuevas políticas respecto a la digitalización documentaria, para

poder así uniformizar criterios y brindar una rápida atención al usuario.

REFERENCIAS

- Acevedo, Y. (2018). La gestión documental en Colombia: un análisis lexicométrico del marco jurídico entre los períodos 1913-1989 y 1990-2017. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(19), 17.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1024>
- Alarcón, E. (2020). La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del Estado. *Revista Otlet*, 5.
<https://drive.google.com/file/d/1AajU7gKCHPvDIrmMf6uy85kgWgbFJ3n6/view?usp=sharing>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación*.
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/37101/articulo7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aucejo, E. (2018). Towards an International Code for administrative cooperation in tax matter and international tax governance. *Universidad Externado de Colombia*, 42.
- Bargiela, R., Dapozo, G. y Bogado, V. (2007). Digitalización de documentos para su utilización en una biblioteca virtual. *Universidad Nacional Del Nordeste*, 7.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19150/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barnard, A. (2018). *Archivos electrónicos . Textos y contextos II*. © Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
http://inter pares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_mexico_gs18_aetcii-viii.pdf
- Belloso, R. (2010). Marco metodológico. *URBE*, 18.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
- Bria, F. (2017). Plan digital del Ayuntamiento de Barcelona. Medida de gobierno para la digitalización abierta: software libre y desarrollo ágil de servicios en la Administración pública. *Comisionado de Tec- Nología e Innovación Digital Del Ayuntamiento de Barcelona*, 38.

https://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/LE_MesuradeGovern_ESP_9en.pdf

Cardona, D. y González, D. (2011). El Proceso Administrativo: Una Aproximación Conceptual. *Revista Cultural Unilibre*, 2, 9. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/3979

Crovi, D. (2011). Jóvenes, migraciones digitales y brecha tecnológica. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 16. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v52n209/v52n209a8.pdf>

Espíndola, J. y Urra, P. (2014). Digitization process for building the Cuban digital libraries. Some studies. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 10, 21. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5704523.pdf>

Galina, I. (2018). The Digitalization of Special Collections. The Mexican Case. *Relaciones Estudios de Historia y Sociedad*, 39(155), 32. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rz/v39n155/2448-7554-rz-39-155-00135.pdf>

Gómez, J. (2021). *Control interno y procesos administrativos de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59091/Gómez_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, B., Solórzano, R. y Reynosa, E. (2021). Impact of the automation of administrative processes. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNOR*, 5(1), 14. <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/149/205>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Herrera, E. (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22141>
- Hidalgo, Y. y Cortés, W. (2020). Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos. *Documentos De Trabajo ECBTI*, 1(1), 6. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/wpecbti/article/view/3864>
- Kaufmann, W., Bozeman, B. (2019). Administrative Delay, Red Tape, and Organizational Performance. *Public Performance and Management Review*, 26.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento: Técnicas y Metodología. In *Google Libros* (p. 525). <http://books.google.com.mx/books?id=6Y3gOwAACAAJ>
- Koontz, H., Heinz, W. y Mark, C. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial* (14th ed.). Mc Graw Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Lampreabe, B. (2008). *Metodología de Digitalización de Documentos Control: Vol. 1.3. Eje S.A.* https://www.academia.edu/28415747/Metodología_de_Digitalización_de_Documentos
- Ley N° 27444. (2013). Ley del Procedimiento Administrativo General. *Diario Oficial El Peruano*, 105. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fernandez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2021). Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 11. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/928>
- Martín, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería En Cardiología*, 4.

https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907%0Ahttps://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf

Mendoza, M., Álvarez, L. y Rivera, G. (2020). Administrative processes and their contribution in strengthening the MiPymes of the Quevedo canton. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 56, 12. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2150/2205>

Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *Revista FIPCAEC*, 6(3), 13. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

Mihail, M., Vasilivich, V., Vladimirovich, M. y Nikolaevich, V. (2020). Situation and problems of digitation of university management in Russia and in three Latin-American countries (Argentina, Chile, and Brazil). *Formacion Universitaria*, 13(6), 16. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n6/0718-5006-formuniv-13-06-61.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2008). *Sistsema Nacional de Presupuesto*. 12.

Mora, L., Durán, M. y Zambrano, J. (2016). Current Considerations on Business Management. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 2(4), 10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W. y Posligua, M. (2020). Administrative processes: a study on the business development of smes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 12. <http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*.

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION

- Okriashvili, T., Yakupov, A., Pavlyuk, A., Kirillova, E. (2020). Legal status, role and features of electronic document management. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 10.
- Oliveira, A., Aquino, T. (2017). Court Caseload Management: The Role of Judges and Administrative Assistants. *Revista de Administração Contemporânea*, 19.
- Perdices, L. y Perianes, A. (2014). Image description by stock photography agencies. *Profesional de La Informacion*, 23(5), 9.
<http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2014/sept/11.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Guía de Simplificación Administrativa de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad*. 104. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GL.pdf
- Ramírez, F., & Zwerg, A. (2017). Metodología de la investigación: más que una receta. *AD-Minister*, 21.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4044261.pdf>.
- Riffo, R. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos Abstract. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, 4, 20.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Rodríguez, P., Viltres, H. (2020). User preferences, query and document categorization, three important variables in relevance calculation. *Editorial Ciencias Médicas*, 13.
- Sánchez, D., Parra, Y. y Naranjo, Y. (2014). El proceso administrativo: factor determinante en las mipymes Colombianas del siglo XXI. *XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 18.
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>
- Sánchez, E. (2014). The Document Management as a Strategy of Business Innovation. *Enl@ce*, 11(2), 27.

<https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>
<https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>

Secretaría de Gestión Pública. (2009). *Guía para la aplicación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2009-11003. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Suárez, C. y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(1), 13. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/2986/3107>

Suárez, C. y Osorio, A. (2018). Experiences on Digital Preservation for Libraries and Archives: Two Case Studies in Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3), 10. <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v41n3/0120-0976-rib-41-03-00267.pdf>

Tamayo, M. (2011). El proceso de la investigación científica. In *Técnicas De Investigación* (p. 17). <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm?iframe=true&width=95%25&height=95%25>

Torres, J. (2019). Application of the administrative process in the Federal Public Administration of Mexico. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro de Estudios En Administración Pública*, 33, 23. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2019.33.70130>

UNESCO. (2016). *Directrices UNESCO/PERSIST sobre selección de patrimonio digital para su conservación a largo plazo*. International Council Of Maseums. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/cultural-heritage/documents/persist-content-guidelines_es.pdf

Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Effectiveness of administrative management in

- high Andean local governments, Luya, Amazonas región. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 7.
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Vázquez, M. (2014). Digitalizar ¿Para qué? Principios y criterios a tener en cuenta en los proyectos de digitalización del patrimonio documental. *Revista Del Archivo General De La Nación*, 29(1), 24.
<http://revista.agn.gob.pe/ojs/index.php/ragn/article/view/68>
- Vega, G. y Ávila, D. (2018). Digitized indexing as a technological solution to the deterioration of physical documents in the Baba's GADM. *Revista Ciencia e Investigación*, 3, 6.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/401/290>
- Vela, J. (2020). Administrative management in the quality of care in the services of the Amazonian Hospital Of Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 14.
https://www.researchgate.net/publication/351397908_Gestion_Administrativa_en_la_calidad_de_atencion_en_los_servicios_del_Hospital_Amazonico_de_Yarinacocha_2019/link/6095e9dd299bf1ad8d859926/download
- Voutssás, J. (2012). Preservación del patrimonio documental digital en el mundo y en México. *Investigación Bibliotecológica.*, 26(56), 43.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v26n56/v26n56a5.pdf>
- Vrenozi, T., Efetov, K., Kucherenko, E., Rredhi, a., Tarmann, G. (2019). The first well-documented record of the vine bud moth *Theresimima ampellophaga*. *SHILAP*, 11.
- Williams, E. (2012). *Propuesta para la digitalización del Fondo documental del Dr. Belisario Podras* [Universidad Internacional de Andalucía].
https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1789/0281_Williams.pdf
- Zambrano, G., Álvarez, D. y Yoza, N. (2021). The importance of the management audit administrative and technical processes realities and perspectives. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 14.
<http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568/3>

Zambrano, M. y Ormaza, M. (2020). Administrative process to strengthen businesses of merchants on Alajuela de Portoviejo Street. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 20. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1410/2523>

ANEXOS

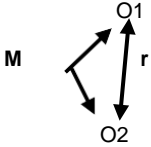
Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
V1: Digitalización documental	Lampreabe (2008) es la captura de documentos o escaneo proceso mediante el cual, aplicando procesos fotoeléctricos o del escáner, se convierte la imagen física (papel) en imagen digital (p. 9).	La digitalización de documentos es una forma de capturar y almacén imágenes utilizando la tecnología computacional. Se aplicará un cuestionario con 20 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert.	Proceso	Documentos Recibidos.	Ordinal
			Normativa	Cantidad de Imágenes generadas.	
				Documentos digitalizados.	
			Soporte técnico	Normas legales cumplidas.	
				Normas técnicas cumplidas.	
Cultura de la organización	Equipos de Hardware requeridos. Licencias de Software requeridas.				
V2: Procesos administrativos	Koontz, Heinz y Mark (2012) lo conceptualizan como el conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz (p. 4).	El proceso administrativo de una empresa es el modo en que se afronta la gestión de la actividad de la misma a través de sus cuatro fases: planeamiento, organización, dirección y control. Se aplicará un cuestionario con 21 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert.	Planeación	Mecanismos para el logro de objetivos.	Ordinal
				Programa de actividades.	
				Planeación funcional.	
			Organización	Manual (MOF Y ROF).	
				División de trabajo.	
				Organigrama.	
			Dirección	Sistemas de comunicación.	
				Aspectos motivacionales.	
				Delegación de funciones.	
			Control	Evaluación de desempeño.	
Retroalimentación.					
Supervisión de funciones.					

Matriz de Consistencia

Título: Digitalización documental y agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba?</p> <p>¿Cuál es el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>Identificar el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba – 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la zona registral III, Moyobamba.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el proceso y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la normativa y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre el soporte técnico y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>H6: Existe relación significativa entre la cultura de la organización y la agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
 <p>M: Muestra O1: Digitalización documental. O2: Procesos administrativos. r: relación</p>	<p>Población La población fue 136 trabajadores colaboradores a abril del 2021.</p> <p>Muestra La muestra fue 37 trabajadores nombrados seleccionados por conveniencia.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1229 371 1420 406">Variables</th> <th data-bbox="1420 371 1803 406">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1229 406 1420 560" rowspan="4">Digitalización documental</td> <td data-bbox="1420 406 1803 442">Proceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 442 1803 478">Normativa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 478 1803 513">Soporte técnico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 513 1803 550">Cultura de la organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1229 560 1420 683" rowspan="4">Procesos administrativos</td> <td data-bbox="1420 550 1803 585">Planeación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 585 1803 620">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 620 1803 655">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 655 1803 683">Control</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Digitalización documental	Proceso	Normativa	Soporte técnico	Cultura de la organización	Procesos administrativos	Planeación	Organización	Dirección	Control		
Variables	Dimensiones															
Digitalización documental	Proceso															
	Normativa															
	Soporte técnico															
	Cultura de la organización															
Procesos administrativos	Planeación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Digitalización documental.

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de digitalización documental en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Instrucción.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

ESCALA DE MEDICIÓN				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Proceso						
01	Concuerda en que la entidad debe poseer un cuadro de clasificación de documentos.					
02	Considera que cuentan con ambientes adecuados para la conservación de documentos físicos recibidos para su preparación previa a su digitalización.					
03	Considera que se tiene definido los formatos a utilizar para los diversos tipos de documentos.					
04	Considera que el documento digitalizado cuenta con la integridad y legibilidad					

	suficiente.					
05	Considera que siempre se lleva una clasificación de los documentos originales de acuerdo con los problemas de digitalización que se presenten.					
06	Considera que el tiempo requerido para la digitalización de documentos es el adecuado.					
07	Considera que los documentos digitalizados poseen cualidades de durabilidad, inalterabilidad y fijeza superiores o al menos similares a los documentos originales.					
08	Considera que los documentos digitalizados se encuentran accesibles					
09	Concuerta en que el acceso a la información conservada en discos ópticos supone que permanecerá legible, inteligible y recuperable.					
10	Considera adecuado los controles utilizados para archivar los documentos digitalizados.					
Normativa						
11	Concuerta en que la intervención del Fedatario Informático otorga valor legal al documento digitalizado permitiendo su conservación.					
12	Concuerta en que se cumple con la normativa que establece <i>"hacer una auditoría una vez al año"</i> .					
13	Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicable al sistema de digitalización.					
Soporte técnico						
14	Considera que se cuentan con los equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización.					
15	Concuerta en que la arquitectura del sistema de digitalización permite mejorar las funciones sin perder información					
16	Considera que el soporte de almacenamiento se conserva en condiciones ambientales adecuadas.					
17	Concuerta que se puede acceder a la información ya digitalizada, permitiendo la transferencia de la información sin que sufra					

	ninguna modificación.					
Cultura de la organización						
18	Considera que el nivel de competencia del personal de la Línea de producción de microformas es el adecuado.					
19	Considera que la atención a los usuarios por parte del personal encargado de la digitalización es eficiente.					
20	Considera que se tiene la documentación técnica relacionada con la Seguridad de la información con todos los componentes del sistema de digitalización debidamente conservada.					

Fuente: Adaptado de Herrera, E. (2017). Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016

Cuestionario: procesos administrativos

Nº de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.

Instrucción.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

ESCALA DE MEDICION				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Planeación						
01	Los objetivos laborales por alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
02	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.					
03	Se establecen cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
04	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Zona					

	Registral N°III-Sede Moyobamba.					
Organización						
05	El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
06	Se delegan funciones administrativas de acuerdo con el perfil profesional de cada empleado público					
07	Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
08	Los puestos de trabajos concuerdan con el CAP (cuadro de asignación de personal) de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
Dirección						
09	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
10	Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
11	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores					
12	Se valora el trabajo dirigido por los servidores públicos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
13	Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
14	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
15	Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional.					
Control						
16	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
17	Los indicadores de control ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					

18	Se corrigen los errores administrativos, para mejorar el desempeño de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.					
19	Los empleados aplican sus conocimientos adquiridos después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral					
20	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios					
21	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas.					

Fuente: Adaptado de Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo
Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad -Metodólogo
Instrumento de evaluación : Para evaluar la digitalización documental.
Autor (s) del instrumento (s) : Romy Cristina Maldonado Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Digitalización documental.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Digitalización documental.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Digitalización documental.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 17 de octubre de 2021

.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Dni 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Peña Peña José Luis
 Institución donde labora : Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la digitalización documental.
 Autor (s) del instrumento (s): Romy Cristina Maldonado Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Digitalización documental.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Digitalización documental.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Digitalización documental.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

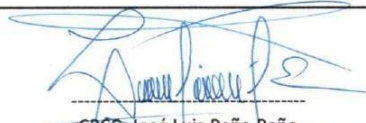
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



CPCC. José Luis Peña Peña
 Maestro en Gestión Pública
 Mat. 19-1310

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Corrales, Juliet Dianita.
 Institución donde labora : Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.
 Especialidad : Contador Público/ Maestra en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la digitalización documental.
 Autor (s) del instrumento (s): Romy Cristina Maldonado Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Digitalización documental.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Digitalización documental.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Digitalización documental.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



CPC. Juliet Dianita Pérez Corrales.
 Maestra en Gestión Pública
 DNI: 46879117

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad -Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Para evaluar los procesos administrativos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Romy Cristina Maldonado Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos Administrativos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 17 de octubre de 2021



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Dni 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Peña Peña José Luis
 Institución donde labora : Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar los procesos administrativos.
 Autor (s) del instrumento (s): Romy Cristina Maldonado Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos Administrativos .				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



CPCC. José Luis Peña Peña
 Maestro en Gestión Pública
 Mat. 19-1310

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Corrales, Juliet Dianita.
 Institución donde labora : Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.
 Especialidad : Contador Público/ Maestra en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar los procesos administrativos.
 Autor (s) del instrumento (s): Romy Cristina Maldonado Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos Administrativos .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



CPC. Juliet Dianita Pérez Corrales.
 Maestría en Gestión Pública
 DNI: 46879117

Sello personal y firma



PERÚ

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 21 de octubre de 2021

CARTA N°024-2021-SUNARP-Z.R. N° III/JEF

Señorita:
ROMY CRISTINA MALDONADO RUIZ
Estudiante de Escuela de Posgrado - UCV
Dirección Electrónica: romy-mr@hotmail.com

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para aplicar proyecto de investigación en la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia : Solicitud recepcionada con fecha 18.10.2021.
(H.T.N° 0301-2021-006705)

De mi especial consideración:

Por la presente y en atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida y se autoriza la publicación de la identidad de nuestra organización, así como la aplicación de instrumentos para la realización del trabajo de investigación Titulado: ***"Digitalización documental y agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba,2021"***.

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de *autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones*, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285130415 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/10/2021 16:24:21-0500

Abog. ALBERTO A. URUETA MERCIE
Jefe de la Zona Registral N°III
Sede Moyobamba

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba

Sede Principal: Jr. Callao N° 587, Moyobamba – San Martín/ Teléfono: (042) 561335
www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorpcion@sunarp.gob.pe

📧 Buzón anticorrupción:
<https://anticorpcion.sunarp.gob.pe/>



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20285139415.
Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Alberto Augusto Urueta Mercié.	DNI: 08758312

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (¹), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación.	
<i>"Digitalización documental y agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba,2021"</i>	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Maldonado Ruiz, Romy Cristina.	71447541

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Moyobamba, 21 de octubre de 2021



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285139415 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 21/10/2021 12:19:44-0500

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(¹) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

OBTENCIÓN DE LOS NIVELES DE LAS VARIABLES

Items	V1: Digitalización documental																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1	%	Nivel	11	12	13	D2	%	Nivel	14	15	16	17	D3	%	Nivel	18	19	20	D4	%	Nivel	V1	%	Nivel
	Proceso										Normativa			Soporte técnico			Cultura de la organización																		
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	25	50	REGULAR	2	3	2	7	47	REGULAR	3	3	3	2	11	55	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	52	52	REGULAR
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35	70	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	4	4	11	73	BUENO	69	69	REGULAR
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	13	26	MALO	1	1	1	3	20	MALO	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	3	20	MALO	23	23	MALO
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	16	32	MALO	1	2	1	4	27	MALO	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	6	40	MALO	33	33	MALO
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34	68	REGULAR	3	4	3	10	67	REGULAR	4	3	3	3	13	65	REGULAR	4	3	3	10	67	REGULAR	67	67	REGULAR
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	36	MALO	1	2	1	4	27	MALO	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	6	40	MALO	35	35	MALO
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	78	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	79	79	BUENO
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	26	52	REGULAR	3	2	3	8	53	REGULAR	2	3	3	3	11	55	REGULAR	2	3	3	8	53	REGULAR	53	53	REGULAR
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	35	70	REGULAR	4	4	4	12	80	BUENO	4	5	5	4	18	90	BUENO	4	5	5	14	93	BUENO	79	79	BUENO
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	42	84	BUENO	5	4	5	14	93	BUENO	4	5	5	5	19	95	BUENO	4	5	5	14	93	BUENO	89	89	BUENO
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43	86	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	83	83	BUENO
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	27	54	REGULAR	3	2	3	8	53	REGULAR	2	4	4	3	13	65	REGULAR	2	4	4	10	67	REGULAR	58	58	REGULAR
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	25	50	REGULAR	2	3	2	7	47	REGULAR	3	2	2	2	9	45	MALO	3	2	2	7	47	REGULAR	48	48	REGULAR
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	33	66	REGULAR	4	3	4	11	73	BUENO	3	4	4	4	15	75	BUENO	3	4	4	11	73	BUENO	70	70	REGULAR
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	17	34	MALO	2	2	2	6	40	MALO	2	1	1	2	6	30	MALO	2	1	1	4	27	MALO	33	33	MALO
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	25	50	REGULAR	2	3	2	7	47	REGULAR	3	3	3	2	11	55	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	52	52	REGULAR
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35	70	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	4	4	11	73	BUENO	69	69	REGULAR
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	13	26	MALO	1	1	1	3	20	MALO	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	3	20	MALO	23	23	MALO
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	16	32	MALO	1	2	1	4	27	MALO	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	6	40	MALO	33	33	MALO
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34	68	REGULAR	3	4	3	10	67	REGULAR	4	3	3	3	13	65	REGULAR	4	3	3	10	67	REGULAR	67	67	REGULAR
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	25	50	REGULAR	2	3	2	7	47	REGULAR	3	3	3	2	11	55	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	52	52	REGULAR
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35	70	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	4	4	11	73	BUENO	69	69	REGULAR
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	13	26	MALO	1	1	1	3	20	MALO	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	3	20	MALO	23	23	MALO
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	16	32	MALO	1	2	1	4	27	MALO	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	6	40	MALO	33	33	MALO
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34	68	REGULAR	3	4	3	10	67	REGULAR	4	3	3	3	13	65	REGULAR	4	3	3	10	67	REGULAR	67	67	REGULAR
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	36	MALO	1	2	1	4	27	MALO	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	6	40	MALO	35	35	MALO
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	78	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	79	79	BUENO
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	26	52	REGULAR	3	2	3	8	53	REGULAR	2	3	3	3	11	55	REGULAR	2	3	3	8	53	REGULAR	53	53	REGULAR
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	35	70	REGULAR	4	4	4	12	80	BUENO	4	5	5	4	18	90	BUENO	4	5	5	14	93	BUENO	79	79	BUENO
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	42	84	BUENO	5	4	5	14	93	BUENO	4	5	5	5	19	95	BUENO	4	5	5	14	93	BUENO	89	89	BUENO
31	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43	86	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	12	80	BUENO	83	83	BUENO
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	27	54	REGULAR	3	2	3	8	53	REGULAR	2	4	4	3	13	65	REGULAR	2	4	4	10	67	REGULAR	58	58	REGULAR
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	25	50	REGULAR	2	3	2	7	47	REGULAR	3	2	2	2	9	45	MALO	3	2	2	7	47	REGULAR	48	48	REGULAR
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	33	66	REGULAR	4	3	4	11	73	BUENO	3	4	4	4	15	75	BUENO	3	4	4	11	73	BUENO	70	70	REGULAR
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	17	34	MALO	2	2	2	6	40	MALO	2	1	1	2	6	30	MALO	2	1	1	4	27	MALO	33	33	MALO
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	25	50	REGULAR	2	3	2	7	47	REGULAR	3	3	3	2	11	55	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	52	52	REGULAR
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35	70	REGULAR	3	3	3	9	60	REGULAR	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	4	4	11	73	BUENO	69	69	REGULAR

Items	V2: Procesos administrativos																																			
	1	2	3	4	D1	%	Nivel	5	6	7	8	D2	%	Nivel	9	10	11	12	13	14	15	D3	%	Nivel	16	17	18	19	20	21	D4	%	Nivel	V2	%	Nivel
	Planeación							Organización							Dirección						Control															
1	2	3	3	3	11	55	REGULAR	2	3	3	5	13	65	REGULAR	3	2	3	3	2	2	2	17	49	REGULAR	2	3	2	2	2	2	13	43	MALO	54	51	REGULAR
2	3	3	3	4	13	65	REGULAR	3	3	3	3	12	60	REGULAR	3	3	3	4	4	4	3	24	69	REGULAR	3	4	4	4	3	3	21	70	REGULAR	70	67	REGULAR
3	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	1	2	2	1	9	26	MALO	1	1	2	2	1	1	8	27	MALO	25	24	MALO
4	1	2	2	2	7	35	MALO	1	1	2	1	5	25	MALO	2	1	2	2	2	1	1	11	31	MALO	1	2	2	1	1	1	8	27	MALO	31	30	MALO
5	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	3	4	3	13	65	REGULAR	4	3	4	3	4	3	3	24	69	REGULAR	3	3	4	3	3	3	19	63	REGULAR	70	67	REGULAR
6	1	2	2	2	7	35	MALO	1	1	2	1	5	25	MALO	2	1	2	2	2	2	1	12	34	MALO	1	2	2	2	1	1	9	30	MALO	33	31	MALO
7	4	4	4	4	16	80	BUENO	1	4	4	4	13	65	REGULAR	4	4	4	4	3	4	4	27	77	BUENO	4	4	3	4	4	4	23	77	BUENO	79	75	BUENO
8	3	2	2	3	10	50	REGULAR	3	3	2	3	11	55	REGULAR	2	3	2	3	2	3	3	18	51	REGULAR	3	3	2	3	3	3	17	57	REGULAR	56	53	REGULAR
9	4	4	4	5	17	85	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	5	3	3	4	27	77	BUENO	4	5	3	3	4	4	23	77	BUENO	83	79	BUENO
10	5	4	4	5	18	90	BUENO	5	5	4	5	19	95	BUENO	4	5	4	5	4	5	5	32	91	BUENO	5	5	4	5	5	5	29	97	BUENO	98	93	BUENO
11	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	4	5	5	4	30	86	BUENO	4	4	5	5	4	4	26	87	BUENO	88	84	BUENO
12	3	2	2	4	11	55	REGULAR	3	3	2	3	11	55	REGULAR	2	3	2	4	3	2	3	19	54	REGULAR	3	4	3	2	3	3	18	60	REGULAR	59	56	REGULAR
13	2	3	3	2	10	50	REGULAR	2	2	3	2	9	45	MALO	3	2	3	2	2	2	2	16	46	MALO	2	2	2	2	2	2	12	40	MALO	47	45	MALO
14	4	3	3	4	14	70	REGULAR	4	4	3	4	15	75	BUENO	3	4	3	4	2	3	4	23	66	REGULAR	4	4	2	3	4	4	21	70	REGULAR	73	70	REGULAR
15	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	2	8	40	MALO	2	2	2	1	1	2	2	12	34	MALO	2	1	1	2	2	2	10	33	MALO	37	35	MALO
16	2	3	3	3	11	55	REGULAR	2	1	2	2	7	35	MALO	2	2	3	3	2	2	2	16	46	MALO	2	3	2	2	2	2	13	43	MALO	47	45	MALO
17	3	3	3	4	13	65	REGULAR	3	1	3	2	9	45	MALO	2	3	3	4	4	4	3	23	66	REGULAR	3	4	4	4	3	3	21	70	REGULAR	66	63	REGULAR
18	1	1	1	1	4	20	MALO	1	3	2	4	10	50	REGULAR	4	1	1	1	2	2	1	12	34	MALO	1	1	2	2	1	1	8	27	MALO	34	32	MALO
19	1	2	2	2	7	35	MALO	1	4	3	1	9	45	MALO	3	1	2	2	2	1	1	12	34	MALO	1	2	2	1	1	1	8	27	MALO	36	34	MALO
20	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	3	4	3	4	3	3	23	66	REGULAR	3	3	4	3	3	3	19	63	REGULAR	70	67	REGULAR
21	2	3	3	3	11	55	REGULAR	2	3	3	5	13	65	REGULAR	3	2	3	3	2	2	2	17	49	REGULAR	2	3	2	2	2	2	13	43	MALO	54	51	REGULAR
22	3	3	3	4	13	65	REGULAR	3	3	3	3	12	60	REGULAR	3	3	3	4	4	4	3	24	69	REGULAR	3	4	4	4	3	3	21	70	REGULAR	70	67	REGULAR
23	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	1	4	20	MALO	1	1	1	1	2	2	1	9	26	MALO	1	1	2	2	1	1	8	27	MALO	25	24	MALO
24	1	2	2	2	7	35	MALO	1	1	2	1	5	25	MALO	2	1	2	2	2	1	1	11	31	MALO	1	2	2	1	1	1	8	27	MALO	31	30	MALO
25	3	4	4	3	14	70	REGULAR	3	3	4	3	13	65	REGULAR	4	3	4	3	4	3	3	24	69	REGULAR	3	3	4	3	3	3	19	63	REGULAR	70	67	REGULAR
26	1	2	2	2	7	35	MALO	1	1	2	1	5	25	MALO	2	1	2	2	2	2	1	12	34	MALO	1	2	2	2	1	1	9	30	MALO	33	31	MALO
27	4	4	4	4	16	80	BUENO	1	4	4	4	13	65	REGULAR	4	4	4	4	3	4	4	27	77	BUENO	4	4	3	4	4	4	23	77	BUENO	79	75	BUENO
28	3	2	2	3	10	50	REGULAR	3	3	2	3	11	55	REGULAR	2	3	2	3	2	3	3	18	51	REGULAR	3	3	2	3	3	3	17	57	REGULAR	56	53	REGULAR
29	4	4	4	5	17	85	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	5	3	3	4	27	77	BUENO	4	5	3	3	4	4	23	77	BUENO	83	79	BUENO
30	5	4	4	5	18	90	BUENO	5	5	4	5	19	95	BUENO	4	5	4	5	4	5	5	32	91	BUENO	5	5	4	5	5	5	29	97	BUENO	98	93	BUENO
31	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	4	16	80	BUENO	4	4	4	4	5	5	4	30	86	BUENO	4	4	5	5	4	4	26	87	BUENO	88	84	BUENO
32	3	2	2	4	11	55	REGULAR	3	3	2	3	11	55	REGULAR	2	3	2	4	3	2	3	19	54	REGULAR	3	4	3	2	3	3	18	60	REGULAR	59	56	REGULAR
33	2	3	3	2	10	50	REGULAR	2	2	3	2	9	45	MALO	3	2	3	2	2	2	2	16	46	MALO	2	2	2	2	2	2	12	40	MALO	47	45	MALO
34	4	3	3	4	14	70	REGULAR	4	4	3	4	15	75	BUENO	3	4	3	4	2	3	4	23	66	REGULAR	4	4	2	3	4	4	21	70	REGULAR	73	70	REGULAR
35	2	2	2	1	7	35	MALO	2	2	2	2	8	40	MALO	2	2	2	1	1	2	2	12	34	MALO	2	1	1	2	2	2	10	33	MALO	37	35	MALO
36	2	3	3	3	11	55	REGULAR	2	1	2	2	7	35	MALO	2	2	3	3	2	2	2	16	46	MALO	2	3	2	2	2	2	13	43	MALO	47	45	MALO
37	3	3	3	4	13	65	REGULAR	3	1	3	2	9	45	MALO	2	3	3	4	4	4	3	23	66	REGULAR	3	4	4	4	3	3	21	70	REGULAR	66	63	REGULAR